

**MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT MEMBACA MAHASISWA FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA (UINSU) MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

Sari Wahyuni Turnip
NIM : 0104162046

Program Studi : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT MEMBACA MAHASISWA FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA (UINSU) MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

Sari Wahyuni Turnip

NIM :0104162046

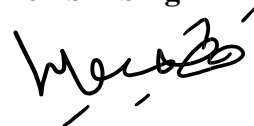
Program Studi : Manajemen Dakwah

Pembimbing I



Dr. Hj. Faridah, M. Hum
NIP. 196604021994032003

Pembimbing II



Dr. Hj. Fatma Yulia, MA
NIP. 197607212005012003

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

Nomor : Istimewa

Medan, 06 Juli 2020

Lamp : 7 (Tujuh) Exp.

Kepada Yth:

Hal : Skripsi

Bapak Dekan Fakultas Dakwah

An. Sari Wahyuni Turnip

Dan Komunikasi UIN SU

Di -

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Sari Wahyuni Turnip yang berjudul: Manajemen Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Demikian untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

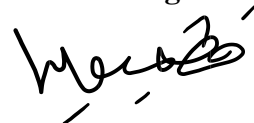
Wassalam

Pembimbing I



Dr. Hj. Faridah, M. Hum
NIP. 196604021994032003

Pembimbing II



Dr. Hj. Fatma Yulia, MA
NIP. 197607212005012003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faksimil (061) 6615683
www.fdk.uinsu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN SU) Medan**, A.n Sari Wahyuni Turnip telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah pada tanggal 27 Juli 2020 dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Sidang Munaqasyah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SU Medan

Ketua

Sekretaris

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA
NIP: 19740807 200604 1 001

Dr. Khatibah, MA
NIP: 19750204 200710 2 001

Anggota Penguji

- | | |
|--|----|
| 1. Dr. Rubino, MA
NIP. 19731229 199903 1 001 | 1. |
| 2. Dra. Nashrillah, MG, MA
NIP. 19640703 199003 2 015 | 2. |
| 3. Dr. Hj. Farida, M.Hum
NIP. 19660204 199403 2 003 | 3. |
| 4. Dr. Hj. Fatma Yulia, MA
NIP: 19760721 200501 2 003 | 4. |

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUMATERA UTARA

Dr. Soiman, MA
NIP. 19660507 199403 1 005

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sari Wahyuni Turnip

NIM : 0104162046

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islan Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan ini hasil jiplakan maka gelar dan ijazah yang diberikan Universitas batal saya terima.

Medan, 27 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan

Sari Wahyuni Turnip
NIM. 0104162046

Sari Wahyuni Turnip. Manajemen Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan.

Skripsi, Medan: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, 2020.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen perencanaan dan pengendalian pelayanan yang digunakan perpustakaan UINSU dalam meningkatkan minat membaca mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan mengetahui keunggulan dan hambatan yang timbul di perpustakaan UINSU serta mengetahui tingkat membaca mahasiswa FDK terhadap manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara.

Untuk mencapai tujuan yang dimaksud, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif metode analisis deskriptif. Dengan metode pengumpulan data, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah kepala perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara sama seperti pelayanan di perpustakaan lain. Sistem yang digunakan adalah layanan terbuka yaitu pengunjung yang datang akan mengisi buku tamu, kemudian memilih jenis buku yang dibutuhkan. Keunggulan perpustakaan UIN Sumatera Utara adalah sistem yang digunakan sudah bertaraf digital dan hambatannya adalah mahasiswa kurang mengetahui tentang perpustakaan dikarenakan kurangnya sosialisasi perpustakaan kepada mahasiswa.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Perpustakaan, Minat Membaca.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Manajemen Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beserta Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. Syafruddin, M.Pd, Wakil Rektor II Bapak Dr. Muhammad Ramadhan, MA, Wakil Rektor III Prof, Dr. Amroeni Drajat, MA dan para staf biro UIN Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Soiman, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta Wakil Dekan I Bapak Drs. Efi Brata Madya, M.Si, Wakil Dekan II

Bapak Dr. Abdurrahman, M.Pd, Wakil Dekan III Bapak Muhammad Husni Ritonga, MA Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Bapak Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Ibu Dr. Khatibah, MA selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah dan Kakak Khairani M. Si sebagai staf jurusan Manajemen Dakwah yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Secara khusus Ibu Dr. Hj. Faridah, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Ibu Dr. Hj. Fatma Yulia, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.
5. Ibu Triana Santi, S. Ag, SS, MM selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan, para responden, beserta pihak yang terkait.
6. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada Ayah Jaragun Turnip dan Ibu Nuriati Silalahi, yang dengan kegigihannya dan kesabarannya mendorong, mendidik, serta mendokan penulis dalam menyelesaikan studinya di UIN Sumatera Utara ini. Penulis juga mengucapkan kepada kakak saya Eva Sahulina Turnip, Uli Artha Turnip dan Noni Dynawati

Turnip yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Sahabat-sahabat seperjuangan dari awal perkuliahan Juliana Batu Bara, Wilda Sari Batu Bara, Cindi Rosnauli, Siti Rodiah, Sellyna, Dinda Sukma Damayanti, Mhd. Dieco Hafiz. Dan juga sahabat CEC Muhammad Insan Pratama, Alfi Syahrin Harahap, Akbar, Abdi Putra Wicaksono, Muhammad Aulia Ilham, Muhammad Fiqri Hazmi, Andika Putra yang sudah memberikan kenangan yang tak terlupakan dan memberi motivasi dan semangat selama penulis berupaya menyelesaikan skripsi ini, serta seluruh teman di kelas Manajemen Dakwah A 2016 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis berdo'a kepada Allah SWT semoga dibalas dengan imbalan yang baik dan berlipat ganda di sisi Allah SWT.

Atas keterbatasan kemampuan penulis dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini, diharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran sehat demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Kiranya hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat memberi sumbangsih dalam meningkatkan kualitas Pendidikan di negeri ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua.Amin.

Medan, 27 Juli 2020

P e n u l i s

Sari Wahyuni Turnip
NIM. 0104162046

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan/Manfaat Penelitian	6
F. Batasan Istilah	7
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORETIS.....	12
A. Ruang Lingkup Manajemen	12
1. Pengertian Manajemen	12
2. Fungsi-fungsi Manajemen	14
B. Pelayanan	21
C. Perpustakaan	26
D. Hakikat Layanan Perpustakaan.....	27
E. Minat Baca.....	30
F. Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	36
C. Sumber Data	36
D. Metode Pengumpulan Data	38
E. Analisis Data	39
F. Pengecekan Keabsahan Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Profil Perpustakaan UIN Sumatera	43
B. Manajemen Perencanaan Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatetara	46
C. Manajemen Pengendalian Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatera	53
D. Keunggulan dan Hambatan Manajemen Pengendalian Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatera	58
E. Tingkat Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.....	60
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Univeritas Islam Negeri Sumatera Utara adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang mengelola pendidikan untuk selanjutnya disebut UIN Sumatera Utara. Dalam hal ini Perguruan Tinggi akan memberikan fasilitas pendukung demi tercapainya dan mendorong akademik, yakni fasilitas perpustakaan.

Perpustakaan adalah fasilitas yang diberikan oleh Perguruan Tinggi, yang berarti bahwa perpustakaan adalah tempat mencari informasi dan belajar, yang memiliki sumber daya manusia dan unit kerja, atas dasar syarat perpustakaan yakni adanya seorang pustakawan, tempat /ruangan khusus, dan koleksi bahan perpustakaan memiliki sekurang-kurangnya seribu judul dari berbagai jenis buku baik hiburan, ilmu terapan, dan jenis buku lainnnnya.

Namun bagaimana jika perpustakaan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi tidak dapat menunjang kebutuhan informasi bagi mahasiswanya? Dapat dilihat bahwa perpustakaan yang dimiliki oleh UIN Sumatera Utara belum memenuhi standar perpustakaan. Salah satunya adalah adanya masalah manajemen pelayanan yang kurang efektif. Hal ini bisa saja dikarenakan perencanaan yang kurang matang, pengorganisasian yang tidak tepat, pengendalian yang kacau dan kurangnya pengevaluasian pada setiap sarana dan prasarana ataupun sumber daya manusia yang tidak kompeten. Penelitian ini akan mengkaji lebih dalam tentang masalah pelayanan fungsi manajemen yakni *controlling* (pengendalian).

Dalam hal ini perpustakaan haruslah memberikan fasilitas yang baik terutama pada bagian manajemen pelayanannya. Seperti yang telah kita ketahui bahwa manajemen sangat erat dengan organisasi. Namun bagaimana jika perpustakaan yang seharusnya dicari-cari oleh para mahasiswa untuk mencari informasi dan ilmu menjadi hal yang harus dihindari, dikarenakan tidak nyamannya berada diperpustakaan. Hal ini haruslah membuat mahasiswa mengetahui apa yang kurang dengan perpustakaan UIN Sumatera Utara sehingga mahasiswa tidak perlu mencari perpustakaan lain.

Manajemen adalah bagian terpenting yang dapat diterapkan dalam mengatur segala sesuatu di dalam kehidupan sehari-hari dalam menggapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen berhubungan dengan usaha sumber daya manusia dan pelayanan demi mengefektifkan tujuan dalam organisasi. Jika dikaitkan dengan perpustakaan UIN Sumatera Utara haruslah memiliki tingkat manajemen pelayanan perpustakaan yang baik terlebih lagi, bahwa UIN Sumatera Utara memiliki jurusan manajemen dan ilmu perpustakaan.

Namun hal tersebut ternyata belum memberikan dukungan dan tidak berkaitan terhadap manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara karena faktanya masih banyak keluhan ditemukan dalam manajemen pelayanan perpustakaan. Pada dasarnya yang berkunjung adalah para mahasiswa sehingga keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa mengenai kurangnya kenyamanan ruangan, pelayanan yang diberikan, penempatan buku-buku, akses internet yang tidak dipublikasikan, fasilitas AC yang kurang memadai, koleksi buku-buku

masih kurang, manajemen waktu yang tidak terjadwal, kurangnya manual informasi, dan rak penitipan barang yang kurang memadai.

Pengendalian manajemen merupakan kegiatan yang sistematis dalam menetapkan tujuan, mendesain perencanaan dan standar prestasi dengan menggunakan sistem informasi umpan balik dengan membandingkan antara sitem kerja dengan standar prestasi, sehingga penyimpangan akan terlihat besar kecilnya serta pengambilan tindakan yang diambil sesuai dengan sumber perusahaan dengan memanfaatkannya secara efektif dan efesien guna mencapai tujuan perusahaan. Hal ini fungsi manajemen ini sangat diperlukan dan harus diperhatikan dalam perpustakaan UIN Sumatera Utara supaya tujuan tercapai dengan berjalan lancar.

Dalam hal ini perpustakaan adalah perpaduan antara buku dan ruangan. Namun, kedua unsur tersebut tidaklah akan bisa dijalankan tanpa bantuan tangan manusia (sumber daya manusia) untuk mengelola, menghimpun dan memberikan layanan kepada setiap pengunjung perpustakaan. Oleh karenanya, perpustakaan memerlukan seseorang yang mampu dan berilmu untuk memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran kegiatan yang berada di perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan pada dasarnya adalah layanan yang diberikan pustakawan untuk membantu pemustaka karena hal tersebut merupakan suatu keharusan bagi kebutuhan bagi pemustaka. Dengan demikian untuk mendapatkan kepuasan pada pelayanan perpustakaan memerlukan manajemen dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan yang baik dan lancar, sehingga para mahasiswa UIN Sumatera Utara semakin gemar untuk berkunjung ke perpustakaan.

Pengendalian yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan bukan semata-mata hanya mengendalikan pelaksanaan program dan aktivitas perpustakaan saja melainkan pengendalian dapat mengawasi sumber daya manusia/staff agar terjadinya koreksi baik dalam dan memastikan program yang ditelaah direncanakan berjalan dengan semestinya.

Dalam sebuah organisasi ataupun lembaga khususnya pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara diharuskan untuk mengadakan pengendalian supaya adanya perubahan yang signifikan dalam mensejahterakan staff, pengunjung dan pelayanan yang baik untuk disajikan.

Dalam meningkatkannya manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara akan memberikan efek positif terhadap kampus, seperti halnya akreditasi UIN Sumatera Utara akan meningkatkan pula. Standar manajemen merupakan hal penting dalam dasar perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengevaluasian kegiatan pelayanan supaya akhir yang didapatkan memuaskan pihak-pihak yang bersangkutan atas.

Dari pemikiran tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk mengkaji serta melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, terdapat beberapa masalah yang teridentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen waktu yang dimiliki oleh perpustakaan UINSU tidak terjadwal.
2. Fasilitas perpustakaan UINSU yang kurang memadai.
3. Kurang baiknya sistem informasi.
4. Kurang ramahnya staff.
5. Terbatasnya media perpustakaan.
6. Buku yang disediakan tidak lengkap.

C. Rumusan Masalah

Banyak hal yang menyebabkan timbulnya masalah manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara. Berdasarkan identifikasi masalah diatas ,ruang lingkup manajemen yang penulis berikan memiliki batasan pada fungsi manajemen yakni pengendalian pelayanan perpustakaan yang dilakukan peneliti yaitu permasalahan pada manajemen pelayanan perpustakaan UIN SU. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui:

1. Bagaimana rencana (*planning*) program perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan?
2. Bagaimana manajemen pengendalian (*controlling*) perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan?
3. Apa saja keunggulan dan hambatan pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan?
4. Bagaimana tingkat minat membaca mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi terhadap manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk :

1. Untuk mengetahui manajemen perencanaan (*planning*) perpustakaan UIN Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui manajemen pengendalian (*controlling*) pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui keunggulan dan hambatan pada pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui tingkat minat membaca mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi terhadap manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara.

E. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian sudah pasti memiliki tujuan. Namun, sebuah penelitian sebaiknya memiliki manfaat. Penelitian ini memiliki beberapa harapan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan serta bahan masukan bagi para staff/petugas perpustakaan untuk meningkatkan manajemen pelayanan perpustakaan UIN SU.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran sekaligus cerminan tanggung jawab terhadap manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara dalam mensosialisasikan perpustakaan kepada para mahasiswa/i untuk meningkatkan minat membaca di

perpustakaan. Dan sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah yang relevan dengan judul yang penulis teliti.

3. Secara akademis, penelitian ini dapat menambah referensi kepada jurusan Manajemen Dakwah (MD) dan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana dalam Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

F. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman pada judul penelitian, maka penulis terlebih dahulu menjelaskan maksud dari judul penelitian “Manajemen Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan”. Penelitian ini mengkaji lebih dalam tentang fungsi manajemen yakni pengendalian (*controlling*). Dengan memberikan penjelasan sekaligus pembatasan istilah untuk masing-masing variabel tersebut ialah sebagai berikut :

1. Manajemen

Manajemen adalah suatu fungsi, tetapi juga menyatakan orang yang melaksanakan fungsi itu. Kata itu menerangkan antara pangkat dan kedudukan sosial, serta kedisiplinan dan bidang penelitian.¹ Manajemen merupakan seni ilmu mengambil tindakan dalam menggapai tujuan. Manajemen memiliki empat fungsi yakni, merencanakan, mengorganisir, mengontrol, dan memimpin. Pelayanan yang dijelaskan dalam hal ini adalah pelayanan suatu kegiatan untuk

¹John Salindeho, *Peranan Tindak Lanjut Dalam Manajemen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1989), hlm. 28

menggunakan sarana dan prasarana yang dimanfaatkan dan dikendalikan oleh manusia.²

Dalam penelitian ini hanya meneliti dan mengkaji lebih dalam tentang fungsi manajemen yakni perencanaan (*planning*) dan manajemen pengendalian (*controlling*) terhadap pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.

- a. Perencanaan (*planning*) adalah suatu penentuan awal dalam sebuah organisasi ataupun lembaga untuk memilih atau menetapkan tujuan dan menentukan strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibuyuhkan untuk mencapai tujuan.
- b. Pengendalian (*controlling*) atau juga dapat disebut dengan pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian dan sekaligus mengoreksi kegiatan yang sedang berlangsung dengan menggunakan sistem informasi umpan balik dengan memberi perbandingan antara sitem kerja dan standar prestasi, sehingga penyimpangan akan terlihat besar kecilnya serta pengambilan tindakan yang diambil sesuai dengan sumber perusahaan dan guna memanfaatkannya secara efektif dan efesien guna mencapai tujuan perusahaan ataupun lembaga.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah layanan publik yang tidak dapat dilihat, dirasakan dan tidak berwujud. Pelayanan adalah antara memanfaatkan dan menggunakan sarana untuk menyediakan segala sesuatudan menolong apa yang diperlukan oleh orang lain.

²Ibid., hlm. 28

Dari penjelasan diatas, kesimpulan yang dapat diambil bila dihubungkan antara manajemen dan pelayanan merupakan kelompok atau seseorang yang memberikan layanan, menyiapkan, membantu urusan orang lain dengan menggunakan aturan dan metode yang telah ditentukan oleh organisasi/lembaga dalam mencapai tujuan.

3. Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah tempat mengoleksi buku, majalah, dan tempat berkumpulnya informasi yang bersifat hiburan, rekreasi, jurnal, ilmu pengetahuan, dan ibadah yang di dalamnya memiliki sumber daya manusia dan unit kerja serta dilengkapi fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang kualitas antara manajemen dan pelayanan perpustakaan.

4. Hakikat Layanan Perpustakaan

Adalah layanan yang digunakan dan disediakan oleh perpustakaan dimana dalam perencanaan dan pelaksanaannya meliputi berbagai layanan yakni jasa informasi, layanan sirkulasi, layanan multimedia, serta adanya layanan pemindaian dan fotokopi.

5. Keunggulan

Adalah semangat yang mengusai kehidupan dan jiwa seseorang atau perusahaan. Keunggulan merupakan kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber daya perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain.

6. Hambatan

Adalah suatu usaha bersala dari diri sendiri yang bertujuan melemahkan atau menghalangi secara tidak konseptual.

7. Minat Membaca

Adalah luapan perasaan senang yang sangat kuat dimiliki seseorang yang menjadikan membaca sebagai kegiatan rutin dan menciptakan kebiasaan sehingga membaca menjadi sangat penting untuk dilakukan.

8. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Adalah salah satu Perguruan Tinggi Negeri berbasis Islam di Sumatera Utara yang bergelut pada dunia pendidikan yang mana terdapat beberapa fakultas yang mana peneliti fokus pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi saja.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan mudah memahami kandungan yang terdapat dalam penelitian ini, maka penulis memberikan sistematika pembahasan berdasarkan bab demi bab serta beberapa sub bab, yaitu :

Bab I : Pendahuluan, Berisikan : Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Istilah, Tujuan dan Kegunaan penelitian, Batasan Istilah, serta Sistematika Pembahasan.

Bab II : Landasan Teori, Berisikan : Ruang Lingkup Manajemen, Fungsi Manajemen, Pelayanan, Perpustakaan dan Penelitian Terdahulu.

Bab III : Metode Penelitian, Berisikan : Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Instrumen Pengumpulan Data, serta Teknik Analisis Data

Bab IV : Hasil Penelitian, Berisikan: Profil Perpustakaan UIN Sumatera Utara, Manajemen Perencanaan Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara, Manajemen Pengendalian Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara, dan Keunggulan dan Hambatan Manajemen Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara, tingkat minat membaca mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Bab V : Penutup, Berisikan: Kesimpulan, Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Ruang Lingkup Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Malayu S.P Hasibuan membagikan manajemen menjadi enam yaitu antara *money, materials, machines, methods*, dan *market* namun bukan hanya itu tetapi yang paling penting dalam manajemen adalah *man* (manusia) yang hal demikian adalah saling membutuhkan. Manajemen berasal dari bahasa Inggris yakni dari kata *manage to man*. *Manage* yang berarti mengatur atau mengelola, dan *man* adalah manusia³. Dari pengertian tersebut jika digabungkan maka manajemen adalah pengelolaan atau mengatur manusia.

George R. Terry dan Leslie W. Rue, mengartikan manajemen adalah kerangka pekerjaan atau suatu proses pekerjaan yang membutuhkan bimbingan dan arahan pada suatu kelompok orang demi mencapai tujuan organisasional dan maksud-maksud nyata. Yang berarti bahwa bimbingan suatu keperluan karena pada setiap pekerja terampil dalam melaksanakan kegiatan organisasi. Sehingga cara yang digunakan dalam membimbing bergantung pada kebijakan dan keputusan pemimpin yang sesuai dengan keterampilan dan keahlian pekerja untuk meningkatnya.⁴

³Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi dan Konsep*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2016), hlm. 1

⁴Ibid., hlm. 2

Sehingga manajemen dapat diartikan sebagaipembinaan, pengelolaan, ketatalaksanaan, pengurusan, ketata pengurusan, pemimpin, kepemimpinan, administrasi dan sebagainya. Dan manajemen adalah suatu proses kegiatan dalam mengelola sumber daya manusia dan materi demi mencapai tujuan dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang ataupun kelompok.

Dalam Islam, terdapat beberapa pandangan tentang segala suatu pekerjaan maka pengerjaannya harus benar, rapi, teratur, dan tertib. Prinsip didalam ajaran Islam yaitu adanya arahan pekerjaan yang jelas, adanya landasan yang mantap dan cara-cara mendapatkannyapun transparan yang menjadikan amal perbuatannya dicintai oleh Allah SWT. Didalam Al-Qur'an manajemen digambarkan pada surah Ash-Shaff ayat 4:⁵

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَنٌ مَّرْصُومٌ ﴿٤﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.

Dalam hal ini manajemen dikatakan kokoh dalam arti sinergi yang ada harus rapi antara bagian yang satu dengan yang lainnya. Jika hal ini berhasil dengan maksimal maka teori manajemennya telah terealisasi dengan baik. Dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 71, yaitu:⁶

⁵Departemen Agama RI, *Al-Quran Tafsirdan Terjemahannya*, (Depok: SABIQ, 2009), hlm. 551

⁶Ibid., hlm. 198

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ
 الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ
 سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٦١﴾

Artinya: Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana

2. Fungsi-fungsi Manajemen

Dalam keberhasilan suatu pekerjaan tergantung manajemennya, dimana manajemen merupakan seperangkat kegiatan yang dilakukan dengan proses dan fungsi tertentu. Artinya adalah bahwa setiap tahap serangkaian kegiatan mulai dari awal sampai akhir haruslah sesuai dengan tujuan kegiatan atau pekerjaannya. Manajemen membagikan fungsi-fungsinya yaitu sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*)

adalah penetapan aturan sesuai dengan sumber daya manusia dan sumber daya yang dimiliki organisasi. Yakni proses perencanaan menyangkut pengantisipasi pekerjaan yang cenderung pada penentuan strategi masa yang akan datang dan serta teknik dalam mencapai tujuan organisasi serta mewujudkan target.⁷

⁷Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manjaemen Tinjauan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), hlm. 39

Perencanaan merupakan cara berpikir mengenai persoalan-persoalan sosial dan ekonomi, terutama berorientasi pada masa yang akan datang, berkembang dengan hubungan antara tujuan dan keputusan-keputusan kolektif dan mengusahakan kebijakan dan program. Pada dasarnya perencanaan menjawab pertanyaan-pertanyaan apa (*what*), siapa (*who*), kapan (*when*), dimana (*where*), mengapa (*why*) dan bagaimana (*how*) sehingga perencanaan memfungsikan seorang manajer atau pemimpin yang berhubungan dengan pemilihan dari sekumpulan kegiatan-kegiatan dan pemutusan tujuan-tujuan, kebijaksanaan serta program yang akan dilakukan.⁸

Cara yang paling lazim untuk menggambarkan rencana organisasi adalah berdasarkan cakupannya (strategis atau operasional), kerangka waktu (jangka pendek atau jangka panjang), kekhususan (mengarahkan atau merinci), dan frekuensi penggunaan (sekali pakai atau terus-menerus). Klasifikasi ini tidaklah mutlak berdiri sendiri, di mana rencana strategis termasuk sebagai rencana yang bersifat jangka panjang, mengarahkan, dan sekali pakai. Sedangkan rencana operasional termasuk rencana yang bersifat jangka pendek (bulanan, mingguan, dan harian), spesifik (tertentu), dan digunakan terus-menerus.⁹

Terdapat karakteristik dari perencanaan agar terancang dengan baik yaitu:¹⁰

- 1.) Dinyatakan secara eksplisit

⁸M. Anang Firmansyah & Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 38

⁹Hery, *Cara Cepat dan Mudah Memahami pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013), hlm. 77

¹⁰Ibid., hlm. 81

Proses penulisan sasaran mendorong orang untuk secara serius memikirkan hasil yang hendak dicapai, karena akan menjadi bukti yang terlihat serta nyata atas pentingnya pencapaian sesuatu. Hasil akhir yang diinginkan dari sasaran merupakan unsur yang paling penting dari sasaran apapun juga.

2.) Dapat diukur

Sasaran harus dinyatakan secara terperinci mengenai bagaimana cara pengukurannya. Contohnya, salah satu sasaran perusahaan adalah “menciptakan efisiensi biaya produksi dan biaya operasional”. Karena ada berbagai cara untuk mendefinisikan efisiensi, maka sasaran ini haruslah dinyatakan secara terperinci mengenai bagaimana cara mengukur efisiensi biaya. Dengan adanya ukuran yang jelas maka akan lebih mudah bagi perusahaan untuk menentukan apakah sasaran efisiensi biaya yang sudah tercapai atau belum.

3.) Kerangka waktu yang jelas

Hal ini penting agar upaya yang dilakukan untuk mencapai sasaran dapat terlaksana secara konsisten sepanjang kerangka waktu yang telah ditetapkan.

4.) Menantang dan dapat dicapai

Sasaran yang terlalu mudah untuk dicapai akan membuat orang menjadi tidak termotivasi, demikian juga halnya dengan sasaran yang tidak realistis (terlalu sulit dicapai).

5.) Dikomunikasikan

Sasaran yang sudah terancang harus dikomunikasikan kepada semua anggota organisasi yang memang perlu mengetahui perihal sasaran tersebut.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Adalah penggunaan strategi dan teknik untuk direalisasikan pada organisasi agar organisasi terstruktur dan terdesain tepat serta tangguh pada lingkungan organisasi untuk menciptakan suasana kondusif dan dapat dipastikan setiap pihak dalam melakukan pekerjaan yang efektif guna tercapainya visi misi organisasi.¹¹

c. Pengarahan (*actuating*)

Merupakan fungsi manajemen yang mempengaruhi naik turunnya semangat dalam bekerja atau kegiatan organisasi demi mencapai hasil yang maksimal.¹²

d. Pengendalian (*controlling*)

Adalah kegiatan yang dilakukan pemimpin organisasi ataupun pihak tertentu dalam memastikan serangkaian aktivitas yang sudah terencana, terorganisasikan, dan diimplementasikan berjalan sesuai dengan target dan bilamana timbulnya perubahan yang terjadi pada lingkungan organisasi. Pengendalian berfungsi untuk meminimalisir penyimpangan-penyimpangan pada kegiatan organisasi.¹³

Dibawah ini terdapat beberapa ahli manajemen dalam mengartikan *controlling* atau pengawasan ialah sebagai berikut:¹⁴

¹¹Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, (Jakarta:Prenada Media Group, 2005), hlm. 8

¹²Karyono,... (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2016), hlm.6

¹³Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah,...hlm. 8

¹⁴Sukmadi, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Humaniora Utama Press, 2017), hlm.

- a. Robbin mengartikan bahwa pengawasan adalah proses pada aktivitas yang paling mendasar yang dibutuhkan oleh seorang manajer dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dalam organisasi.
- b. Terry mengartikan pengawasan bahwa dalam menentukan tujuan, pengadaan evaluasi dan pengambilan tindakan-tindakan korektif adalah suatu penjamin dalam memastikan berhasil atau tidaknya sebuah perencanaan.
- c. G.R. Terry menyatakan bahwa: *controlling can be defined as the process of determining what is to be accomplished, that is standart, what is being accomplished, that is performance, evaluating the performance and if necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is in conformity with the standar.* (Pengelolaan adalah proses pencapaian standar dengan melakukan apa yang sudah direncanakan dengan melaksanakannya dan menilai setiap pelaksanaan dan jika dibutuhkan akan adanya perbaikan-perbaikan agar pelaksanaannya sesuai dan selaras dengan standar yang ada).

Sistem pengendalian manajemen adalah kesatuan pemikiran dari metode akuntansi manajemen untuk mengumpulkan dan melaporkan data serta mengevaluasi kinerja perusahaan. Sistem pengendalian akan membantu dalam proses pembuatan keputusan dan memotivasi setiap individu dalam sebuah organisasi agar melakukan keseluruhan konsep yang telah ditentukan. Adapun langkah-langkah proses pengendalian adalah:¹⁵

¹⁵Hery, *Cara Cepat dan Mudah Memahami Pengantar Manajemen...*, hlm. 60

- 1.) Mengidentifikasi tujuan dan strategi, adalah sasaran yang ditentukan dalam periode waktu tertentu, mengenai apa yang ingin dicapai organisasi, sasaran dikembangkan dalam proses perencanaan strategi. Akan ada terdapat tujuan-tujuan yang kuantitatif dan kualitatif. Dimana kuantitatif dapat dievaluasi secara jelas, tetapi tujuan yang bersifat kualitatif sulit dievaluasi secara jelas.
- 2.) Penyusunan program.
- 3.) Penyusunan anggaran.
- 4.) Kegiatan dan pengumpulan realisasi prestasi.
- 5.) Pengukuran prestasi.
- 6.) Analisis laporan.
- 7.) Tindakan koreksi.
- 8.) Tindakan lanjutan.

Fungsi manajemen pengendalian adalah untuk memantau dan mengevaluasi suatu kegiatan organisasi dan pengambilan keputusan dalam memperbaiki suatu penyimpangan yang terjadi pada organisasi. Terdapat poin-poin dalam membuat keputusan yakni *pertama*, berdasarkan rasionalitas penuh yaitu masalah secara tepat dan memiliki sasaran yang jelas, sehingga menghasilkan pemilihan alternative yang memaksimalkan kemungkinan pencapaian sasaran, *kedua* berdasarkan rasionalitas terbatas yaitu keputusan yang diambil dibatasi oleh kemampuan seseorang untuk mendapatkan dan memproses seluruh informasi yang ada, *ketiga* berdasarkan intuisi yaitu pengambilan

keputusan bawah sadar, yang didasarkan pada pengalaman dan pertimbangan yang dimiliki individu.¹⁶

Dalam ajaran Islam terdapat beberapa ayat yang menjelaskan tentang pengawasan yang dapat dijadikan panduan dalam organisasi antara lain adanya tanggung jawab setiap individu, keadilan dan amanah. Artinya Islam menerangkan bahwa setiap individu dalam mencapai amanah pekerjaannya dituntut untuk tanggung jawab dan adil dalam bekerja. Adapun ayat yang menjelaskan hal tersebut ialah QS. An-Nisaa': 58¹⁷

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

وَكُلِّإِنْسَنَٱلْزَمْنَهُطَبَرُهُفِي عُنُقِهِۦ ۖ وَخُرِجْ لَهُيَوْمَ الْقِيَمَةِكِتَابًا يَلْقَاهُ مِنْشُورًا

﴿ أَقْرَأْكِتَابَكَكَفَىٰبِنَفْسِكَٱلْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيبًا ﴾

¹⁶Ibid., hlm. 65-66

¹⁷Departemen Agama RI, *Al-Quran Tafsiran dan Terjemahannya*, (Depok: SABIQ, 2009), hlm. 87

Artinya: Dan tiap-tiap manusia itu telah Kami tetapkan amal perbuatannya (sebagaimana tetapnya kalung) pada lehernya. dan Kami keluarkan baginya pada hari kiamat sebuah kitab yang dijumpainya terbuka. "Bacalah kitabmu, cukuplah dirimu sendiri pada waktu ini sebagai penghisab terhadapmu".¹⁸

Dalam QS. Al-Israa' ayat 13-14 menjelaskan bahwa pengawasan dalam individu melekat pada setiap pribadi muslim sehingga mengurangi penyimpangan dan akan mengerjakan aktivitas dan pekerjaannya sesuai dengan aturan dalam mencapai tujuan. Namun sebagai manusia, sewaktu-waktu akan berbuat kesalahan sehingga Islam menetapkan tanggung jawab dan hukuman bagi yang melewati batas kesalahannya. Dalam Islam rumusan tersebut belum ada tentang kaidah pengawasan secara detail dan baku serta bentuk-bentuk pengawasan yang wajib dijalankan. Ajaran Islam memberikan setiap individu untuk menjalankan pengawasan sesuai dengan kondisi sosial, pengalaman, dan manajemen suatu organisasi.

B. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian kegiatan yang dirasakan oleh konsumen yang tak dapat dilihat bersifat tak kasat mata dalam menunjukkan sebuah interaksi para konsumen dan karyawan dalam hal-hal menyediakan pelayanan perusahaan dalam memecahkan masalah atau pelanggaran.¹⁹

¹⁸Departemen Agama RI, *Al-Quran Tafsiran dan Terjemahannya*, (Depok: SABIQ, 2009), hlm. 283

¹⁹Daryanto & Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135

Dalam terminologi atau konsep, pelayanan berasal dari kata *service*.

Pelayanan menurut Lovelock dan Wright pelayanan adalah:²⁰

Service is an act or performance aofferd by one party to another. Although the process may be tied to a physical product, the performance is essentially intangible and does not normally result on ownership of any of factors of production. Services are economic activities that create value and provide benefits for cutomers at spesifict times and places, as a result of bringing aobbut a desired change in-or on behalf of-the reciept of the service.

Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pihak konsumen. Pelayanan yang bersifat tidak dapat dicium, didengar, ataupun diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Sehingga pelayanan hanya ada pada satu tempat dan tidak dapat dimiliki perorangan. Aktivitas pelayanan akan menghasilkan nilai ekonomi dan keuntungan kepada pelanggan.²¹

Selain itu terdapat beberapa pandangan tentang pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan tidak tahan lama dan tidak berwujud. Pelayanan adalah suatu yang diciptakan dan digunakan untuk memenuhi proses yang hampir simultan dalam menciptakan dan menyelenggarakan sebuah pelayanan. Karakteristik pelayanan terdiri dari empat bagian yakni:²²

- a) *Intangibility* ‘tak berwujud’, yaitu pelayanan tidak dapat dirasakan, dilihat, dicium, ataupun didengar oleh pengguna sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- b) *Inseparability* ‘tak terpisahkan’, maksudnya adalah antara pemberi layanan dan kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan, pada organisasi dan

²⁰C Lovelock and J. Wirtz, *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, 6thed. Upper Saddle River, N.j: Pearson Education Internasional.

²¹ Deddy Mulyadi, et.al, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktk Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2016), hlm. 35

²²Ibid., hlm. 35

perorangan serta perangkat mesin atau teknologi karena pada umumnya untuk dikonsumsi dan diproduksi sekaligus.

- c) *Variability* ‘bervariasi’, artinya bahwa pelayanan kapan dan dimana, diberikan kepada siapa, dan kepada siapapun dapat diberikan. Artinya pelayanan sangat beraneka ragam.
- d) *Perishability* ‘dapat dimusnahkan’, bahwa pelayanan yang dikonsumsi pada waktu berlangsungnya pelayanan sehingga tidak bisa disimpan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan adalah layanan usaha yang dibutuhkan oranglain, melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan perorangan atau kelompok. Pada hakekatnya pelayanan merupakan segala aktivitas yang berkaitan dengan proses. Pelayanan adalah sebagian kebutuhan proses kehidupan seluruh orang dan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.²³

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang berlandaskan faktor material melalui prosedur dan sistem, serta metode yang dalam usahanya memenuhi hak orang lain berdasarkan kepentingannya. Munir menjelaskan bahwa suatu kegiatan pelayanan dapat diukur, dalam waktu tertentu dengan menetapkan standar pekerjaan maupun hasilnya. H. Munir membagikan pelayanan kedalam beberapa bentuk yakni:²⁴

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan ini adalah pelayanan yang dilakukan para petugas yang berhubungan dengan masyarakat luas (HUMAS), dalam bidang layanan informasi

²³Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 415

²⁴Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 275

ini menyampaikan lisan bersama bidang lainnya yang bertugas menjelaskan dan menerangkan kepada orang yang membutuhkannya.

b. Pelayanan melalui tulisan

Dalam pelayanan ini bentuk layanan yang paling utama ialah pada pelaksanaannya tidak hanya segi kuantitasnya tetapi dari segi perannya juga.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Adalah layanan dalam bentuk perbuatan pada dasarnya hanya 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Hal ini faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

Dalam ayat al-Qur'an terdapat ayat yang menjelaskan tentang betapa pentingnya pelayanan yakni Al-Maidah: 2 :²⁵

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٥﴾

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.

Berdasarkan ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kita sesama makhluk Allah yang berakal untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan kebaikan dan tidak pula tolong menolong pada kejalan yang salah/ buruk. Dalam

²⁵Departemen Agama RI, *Al-Quran Tafsir dan Terjemahannya*, (Depok: SABIQ, 2009), hlm. 106

agama apapun semua mengajarkan kebaikan dan saling mengajak dalam kebaikan pula.

Pelayanan dalam Islam haruslah memiliki niat baik, yakni dengan memberikan pelayanan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku pada setiap organisasi, memberikan kenyataan sesuai harapan pengunjung, dan dalam pelayanan selalu tertanam rasa saling mencintai. Hal ini dapat dilihat dari QS. Ali-Imran:112²⁶

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذِّلَّةُ أَيْنَ مَا ثُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ وَبَاءُ وَبِغَضِبِ

مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِعَايَتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ

الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَٰلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾

Artinya: Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh Para Nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itudisebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. Maksudnya: perlindungan yang ditetapkan Allah dalam Al Quran dan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah Islam atas mereka. Yakni: ditimpa kehinaan, kerendahan, dan kemurkaan dari Allah. Yakni: kekafiran dan pembunuhan atas Para nabi-nabi.

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa manajemen pelayanan adalah proses kegiatan kerja yang membutuhkan bimbingan dan pedoman kerja yang

²⁶Departemen Agama RI, *Al-Quran Tafsir dan Terjemahannya*, (Depok: SABIQ, 2009), hlm. 64

melibatkan organisasi untuk memberikan layanan kepada orang lain dengan menggunakan aturan yang telah ditentukan demi mencapai tujuan organisasi.

C. Perpustakaan

Perpustakaan mempunyai arti tempat atau sebagai wadah yang didalamnya terdapat sebuah aktivitas penyebaran, penghimpunan (pelayanan) dengan berbagai informasi yang dikelola dengan baik secara tercetak maupun terekam dalam recorder, komputer, video dan lain-lain.²⁷

Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan bahwa perpustakaan adalah lembaga atau tempat yang didalamnya terdapat pengetahuan tercetak dan terekam, dan dikelola dengan cara khusus dan beragam cara interaksi pengetahuan guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui.²⁸

Perpustakaan adalah tempat atau fasilitas yang menyediakan sarana bahan bacaan. Secara khusus tujuan dari perpustakaan pada perguruan tinggi adalah memberikan layanan informasi untuk membantu kegiatan belajar, penelitian, serta pengabdian masyarakat yang diwajibkan oleh Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Sulistyo-Basuki menjelaskan bahwa perpustakaan adalah sebuah gedung. Sebuah gedung memiliki berbagai ruangan dengan kegunaan masing-masing yakni penyimpanan buku dan terbitan yang disusun berdasarkan tata susunan bacaan dan bukan untuk dijual. Yang mana buku terbitan termasuk didalamnya segala bentuk cetakan yakni buku, majalah, laporan, pamphlet, lembaran music,

²⁷Syarifah Kamariah, *Manajemen Perpustakaan*, (Riau: PT Indragiri Dot Com, 2019), hlm. 7

²⁸Ibid., hlm. 7

prosiding, manuskrip (naskah), lembara music, dan berbagai karya audiovisual meliputi mikrofilm, mikroburaam (microopaque) dan mikrofis.²⁹

Manajemen perpustakaan adalah segala bentuk pencapaian tujuan menggunakan sistem informasi, sumber dana dan sumber daya manusia dengan memperhatikan peran, fungsi dan keahliannya.

D. Hakikat Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang teknis pelaksanaannya memerlukan perencanaan pada penyelenggaraannya. Perpustakaan memiliki fungsi dalam mempertemukan antara pemustaka dan bahan pustaka sesuai dengan minat mereka.³⁰

Menurut Darmono, hakikat layanan perpustakaan terbagi menjadi dua yakni pertama, mencakup segala kebutuhan informasi oleh pengguna perpustakaan, untuk tidak dibawa pulang dan hanya dipergunakan ditempat dan digunakan di luar ruangan perpustakaan. Kedua, penelusuran informasi adalah sarana yang tersedia di perpustakaan merujuk sebagai suatu informasi berada.³¹

Menurut Yusuf, jenis layanan perpustakaan terbagi menjadi sebagai berikut.³²

1. Layanan peminjaman bahan pustaka, adalah layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi) yang merupakan layanan pada pemakai perpustakaan yakni berupa peminjaman bahan pustka yang dimiliki

²⁹Syarifah Kamariah, *Manajemen Perpustakaan*,..hlm. 57

³⁰Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpsutkaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018), hlm. 2

³¹Ibid., hlm. 5

³²Ibid., hlm. 7

perpustakaan. Layanan ini adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

2. Layanan referensi, adalah layanan diperuntukkan hanya koleksi-koleksi khusus seperti ensiklopedia, kamus, almanac, direktori, bukutahunan yang didalamnya terdapat informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak dapat dibawa pulang dan hanya boleh dibaca di tempat.
3. Layanan ruang baca adalah layanan yang berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan.
4. Layanan audiovisual adalah layanan khusus perpustakaan untuk bahan audiovisual yaitu meliputi peminjaman dan pemutaran film, filmstrip, slide, video. Bahan ini disediakan hanya berupa film dokumentar, film pengetahuan dan film cerita.
5. Layanan bercerita, yaitu layanan ini khusus untuk anak-anak dan merupakan perpustakaan sekolah dasar.
6. Layanan jasa dokumentasi yaitu layanan yang berupa penyediaan jasa dokumen yang diperlukan pengunjung, yakni berupa terbitan pemerintah dan peraturan perundang-undangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.
7. Layanan penelusuran literatur, yaitu pelayanan yang menyediakan satu meja khusus untuk mencari sebuah referensi yang dibutuhkan oleh pengunjung.
8. Layanan penyebaran informasi yaitu, salah satu layanan yang memungkinkan pemustaka mengikuti perkembangan membentuk informasi terbaru sesuai dengan yang dibutuhkan sesuai dengan ilmu yang diminati pemustaka.

9. Layanan terjemahan, adalah pelayanan yang membantu pemustaka dalam membaca bahan pustaka bahasa asing.
10. Layanan jasa sialang layan,yaitu layanan semacam pengiriman berbentuk fotokopi bahan yang digunakan pengguna dari perpustakaan lain.
11. Layanan penyebaran informasi terseleksi.
12. Layanan pembundelan dan perbaikan buku.

Adapun jenis layanan berdasarkan sistem antara lain:³³

1. Sistem Layanan Terbuka

Yaitu bahwa setiap pengguna atau pengunjung perpustakaan diberi izin melakukan penelusuran (*browsing*) langsung masuk ke ruang koleksi dan berhak mengambil sendiri buku atau bahan-bahan yang dibutuhkannya. Apabila pemustaka ingin meminjam maka, mereka membawanya pada bagian sirkulasi. Tujuan dari sistem ini adalah untuk memberikan kesempatan kepada para pemustaka untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca-baca tetapi mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi di rak sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Sistem layanan terbuka ini lebih banyak diterapkan pada perpustakaan sekolah, perguruan tinggi dan perpustakaan umum.

2. Sistem Layanan Tertutup

Adalah layanan kepada anggota perpustakaan dan pengunjung tidak dipekenankan menelusuri, mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan ke ruang koleksi tetapi harus diambilkan oleh petugas. Oleh karena itu,

³³Ibid., hlm. 13-14

pengunjung lebih dulu menelusuri melalui katalog, mencatat nomor bahan pustaka yang dibutuhkan pada lembaran atau tanda bukti peminjam, dan diserahkan pada petugas.

E. Minat Baca

1. Pengertian Minat Baca

Pada saat ini kondisi minat baca disekitar kita sudah sangat jarang ditemukan. Terlebih kebanyakan mahasiswa lebih memilih bermain game dibandingkan membaca, apalagi bila membacapun cukup hanya menggunakan android. Selain lebih praktis, *android* juga mudah mengakses hal-hal yang ingin dibaca dan tak perlu repot-repot untuk berkunjung ke perpustakaan.

Minat di dalam KBBI adalah keinginan hati atau gairah yang cenderung lebih tinggi terhadap sesuatu.³⁴ Menurut Ginting, minat baca adalah segala bentuk perilaku searah pada kegiatan membaca dalam meningkatkan kesenangan membaca untuk selalu ingin membaca karenamenyenangkan dan memberikan nilai.³⁵ Darmono mengatakan bahwa minat baca adalah jiwa yang cenderung mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu terhadap membaca. Minat baca dapat ditunjukkan dengan adanya keinginan yang kuat untuk melakukan membaca.³⁶

Dalam Islam terdapat surah yang menjelaskan tentang betapa pentingnya membaca oleh setiap umat di bumi ini, yaitu surah Al-Alaq: 1-5³⁷

³⁴Meliyawati, *Pembahasan Dasar Membaca*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 30

³⁵Ibid., hlm. 31

³⁶Ib id., hlm. 31

³⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tafsir dan Terjemahannya*, (Depok: SABIQ, 2009), hlm. 597

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَلَمْ يَكُنْ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾

الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾

1. bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan,
2. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.
3. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah,
4. yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam,
5. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.

Adapun maksudnya bahwa Allah mengajar manusia dengan perantaraan tulis baca. Sebagai agama yang sempurna, Islam menjunjung tinggi terhadap ilmu pengetahuan dan mewajibkan setiap umatnya untuk menuntut ilmu. Dengan ilmu pengetahuan, manusia diharapkan paham dan sadar betapa besar atas kuasa Allah SWT, hal ini dijelaskan pula pada Hadits No. 615 yang berbunyi:³⁸

﴿مَثَلُ الَّذِي يَتَعَلَّمُ الْعِلْمَ فِي صِبْغِهِ كَالنَّقْشِ فِي الْحَجَرِ،
وَمَثَلُ الَّذِي يَتَعَلَّمُ الْعِلْمَ فِي كِبَرِهِ كَالَّذِي يَكْتُبُ عَلَى الْمَاءِ﴾

Artinya: Perumpamaan orang yang menuntut ilmu di masa kecil bagaikan ukiran pada batu, dan perumpamaan orang yang menuntut ilmu di masa (setelah) tua bagaikan orang menulis di atas air.

Dari hadits tersebut terlihat jelas bahwa menuntut ilmu itu haruslah berawal dari sejak kecil, namun jika terlambat untuk menyadari pada saat remaja bisa diubah kebiasaannya tetapi pada saat umur sudah tua menuntut ilmu bisa saja dilakukan namun kinerja otak yang dimiliki sudah tidak mencapai kapasitas

³⁸Muhammad Nashruddin Al-Albani, *Silsilah HADITS DHAI'IF DAN MAUDHU'* Jilid 2, (Jakarta: GEMA INSANI, 1988), hlm 107

sehingga mudah lupa. Oleh karenanya, pada saat kecil adalah waktu yang tepat menumbuhkan kebiasaan menuntut ilmu dan membaca hal-hal yang dapat mengubah pola pikir dan wajib membawa Al-Quran

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan minat baca merupakan suatu keinginan yang dirasakan oleh seseorang dalam membangkitkan gairah membaca. Ketekunan membaca dapat meningkatkan gairah minat baca pada seseorang sehingga orang yang suka membaca cenderung menyukai berteman dengan buku daripada dengan manusia.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Baca

Minat baca pada setiap individu mahasiswa adalah bermacam-macam. Diumur yang sudah dikatakan dewasa pasti sudah lebih banyak memiliki pengalaman membaca dibandingkan dengan para pelajar. Dalam waktu ke waktu minat baca seseorang bisa berubah-ubah, dari yang tingkat tinggi ke rendah dan dari yang rendah ke tinggi. Hal tersebut dapat dipengaruhi beberapa faktor yakni:³⁹

a. Kondisi fisik

Fisik adalah hal yang perlu diperhatikan tidak hanya meningkatkan minat baca tetapi fisik adalah kunci utama dalam mengikuti kegiatan sehari-hari. Sehingga sebagai pribadi yang menyayangi diri sendiri maka diperuntukkan selalu menjaga kesehatan fisik yang dimiliki. Dengan sehatnya kondisi fisik dapat meningkatkan minat baca dengan rasa tenang dan senang.

b. Kondisi mental

³⁹Ibid., hlm. 32

Mental adalah kondisi yang mempengaruhi hati, berpikir dan perilaku seseorang. Tak ubahnya kondisi mental sangat berpengaruh dalam aktivitas serta meningkatkan minat baca.

F. Penelitian Terdahulu

Berbicara tentang penelitian terdahulu, judul penelitian ini adalah supaya tidak terjadi sebuah kesamaan pada sebuah penulisan dan penelitian. Setelah penulis melihat penelitian yang terdahulu, ternyata belum ada yang meneliti tentang Manajemen Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Akan tetapi terdapat judul yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Perpustakaan yang pernah diteliti sebelumnya, yakni:

1. Putri Aziz (2017) yang berjudul: Analisis Manajemen Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karo Jeneponto. Hasil penelitian adalah bahwa manajemen pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto sama dengan pelayanan perpustakaan lainnya, yakni sistem pelayanan yang digunakan adalah sistem layanan terbuka yang berarti pada setiap pengunjung yang datang mengisi daftar tamu, lalu memilih bahan yang dibutuhkan. Dan manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Jeneponto belum maksimal karena layanan yang diberikan tidak dibolehkan untuk melakukan peminjaman.
2. Nurul Laili (2015) yang berjudul: Pengaruh Pelayanan dan fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNSYIAH. Bahwa hasil penelitiannya

menjelaskan adanya pengaruh lebih besar kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia dengan jumlah kolerasi sebesar 0,29 dan fasilitas perpustakaan sebesar 0,20. Variabel antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan menunjukkan adanya pengaruh atau tingkat hubungan kepuasan pengguna sama-sama rendah.

3. Agus Setiawan (2017) yang berjudul: Manajemen Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung. Hasil penelitiannya adalah pada indikator manajemen pelayanan diantaranya, terkait dengan manajemen layanan perpustakaan belum berjalan secara optimal antara pengguna dan petugas yaitu kurang lancarnya komunikasi. Kedua, adanya kendala tidak adanya tenaga perpustakaan yang mampu manage perpustakaan dengan baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dimana penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak menggunakan perhitungan. Penelitian yang dimaksud ialah penelitian menggunakan pendekatan deskriptif yang memanfaatkan berbagai metode dengan mendeskripsikan dalam bentuk kalimat dengan menggunakan kata-kata dan bahasa untuk memahami fenomena alami objek penelitian secara holistik.⁴⁰ Penelitian deskriptif merupakan usaha penelitian yang menuturkan permasalahan menggunakan kata-kata.

Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif merupakan suatu tekanan yang setiap prosesnya tidak mengkaji secara ketat atau belum bisa diukur kualitas, intensitas, jumlah, maupun frekuensi di dalamnya. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian fenomena sosial dan masalah manusia berdasarkan pemahaman peneliti.⁴¹

Penelitian kualitatif fokus pada kegiatan-kegiatan untuk mengidentifikasi, mendokumentasi serta untuk mengetahui secara interpretasi yang mendalam pada gejala-gejala mengenai makna, nilai, keyakinan serta karakteristik umum

⁴⁰Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2002), hlm. 2-6

⁴¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 33-35.

seseorang atau sekelompok masyarakat mengenai suatu peristiwa yang terjadi di kehidupan manusia.⁴²

Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan pada penelitian yang dimaksud adalah untuk memperoleh informasi mengenai manajemen pelayanan perpustakaan di Perpustakaan UIN Sumatera Utara secara mendalam dan komprehensif. Dengan pendekatan kualitatif diharapkan permasalahan yang dihadapi dalam manajemen pelayanan perpustakaan dapat diungkapkan situasi pada situasi tertentu.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di Jl. William Iskandar Pasar V Medan Estate. Penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai bulan Mei tahun 2020.

C. Sumber Data

Data adalah suatu keterangan-keterangan tentang sesuatu hal yang berupa suatu pengetahuan atau yang dianggap sebagai anggapan. Yang berarti suatu fakta digambarkan lewat simbol, kode, angka, dan lain-lain yang dapat dimengerti.⁴³

Penelitian ini mengumpulkan data melalui instrumen pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian Ibu Novita Sari S.Sos adalah informan yang dimiliki peneliti.

Adapun sumber data secara garis besar yakni:

⁴²Muh. Fitraah & Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), hlm. 44

⁴³Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 82

1. Data primer

Adalah pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan mengukur data dengan melewati prosedur yang dirancang secara khusus dan berdasarkan tujuannya.⁴⁴

Sehingga, observasi dan wawancara yang dilakukan penulis untuk memperoleh data primer dari informan yakni kepala perpustakaan dan staf perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Data sekunder

Merupakan data yang berasal dari sumber tidak langsung yaitu berupa data dokumentasi tentang arsip-arsip resmi yang terakait.⁴⁵

Menurut Lofland, sebagaimana yang dikutip oleh Moleong menyatakan bahwa:⁴⁶

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Kecermatan dan ketetapan informasi mengenai variable dan subjek penelitian tergantung pada penggunaan strategi dan alat pengambilan data. Yang pada akhirnya akan ikut menentukan ketetapan hasil penelitian. Jadi kata-kata serta tindakan orang-orang yang diwawancarai dan diamati merupakan sumber data utama dan dokumen atau sumber tertulis adalah data tambahan. Adapun data yang didapatkan penulis adalah bersumber dari Kepala perpustakaan Ibu

⁴⁴Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 36

⁴⁵Ibid., hlm. 36

⁴⁶Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,...hlm. 12

Triana Santi, S.Ag.SS, MM beserta staf dan Pustakawan Ibu Novita Sariberupa dokumen-dokumen ataupun laporan dan hasil observasi di perpustakaan.

1. Kepala bagian perpustakaan (Triana Santi, S. Ag, SS, MM).
2. Staff/karyawan perpustakaan.
3. Pengunjung perpustakaan

D. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dan berhadapan dengan narasumber dengan memberikan data pertanyaan untuk dijawab. Wawancara adalah alat pembuktian (*re-checking*) terhadap informasi dan keterangan yang diperoleh sebelumnya⁴⁷

Wawancara yang dilakukan ini pada kepala bagian perpustakaan Ibu Triana Santi, S. Ag, SS, MM, staff/karyawan dan pengunjung mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi perpustakaan UIN Sumatera Utara.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu untuk mengumpulkan semua hal-hal yang berkaitan dengan tempat, ruang, waktu, pelaku, peristiwa dan perasaan dan tujuan yang mengharuskan peneliti untuk mengamati semuanya ke lapangan. Metode ini adalah mengawasi perilaku subjek penelitian yang mana cara ini sangat baik dalam mengamati keadaan lingkungan, waktu, dan ruang tertentu. Namun, tidak

⁴⁷Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, h. 138.

semua harus diamati peneliti, hanya hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan data yang sangat relevan.⁴⁸

3. Dokumentasi

Dalam melengkapi penelitian, dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa sumber gambar atau foto, tertulis, dan karya-karya monumental yang semuanya memberikan informasi untuk proses penelitian. Dokumentasi adalah pelengkap pada penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang kredibilitasnya semakin tinggi jika melibatkan dan menggunakan dokumentasi untuk penelitian kualitatif.⁴⁹ Adapun alat dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kamera Android.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan mencari dan menyusun data secara sistematis berdasarkan data yang sudah diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi agar mudah pada proses pemahaman dan temuan informasi untuk diinformasikan terhadap lain. Analisis data kualitatif berupaya mengolah data, mengorganisasi data, dan memilah-milah menjadi satu data untuk dikelola, disintesis, dicari dan menemukan apa yang penting dan membuat pola apa saja yang dapat dipelajari dan apa saja yang akan diceritakan kepada orang lain.⁵⁰

⁴⁸Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 165.

⁴⁹Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan*, (Bandung: Citapustaka Media, 2016), hlm. 152.

⁵⁰Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 248.

Untuk menganalisisnya, peneliti menggunakan tehnik analisis deskriptif kualitatif, yakni dengan menuturkan, menggambarkan, melukiskan serta menguraikan data dari hasil metode pengumpulan data yang telah diperoleh peneliti dan bersifat kualitatif. Seiddel menjelaskan beberapa tahap proses analisis data kualitatif yaitu:

1. Data dicatat dengan menyimpulkan dari hasil data lapangan dan kode diberi agar data yang diperoleh dapat ditelusuri kembali.
2. Memilah-milah, mengumpulkan, mengklarifikasikan, mengintesiskan untuk dibuat iktisar, serta membuat indeksnya.
3. Data yang dicari dan pola yang ditemukan dan hubungan-hubungan penelitian membuat temuan-temuan umum untuk dipikirkan dengan jalan membuat kategori data itu mempunyai makna.⁵¹

F. Pengecakan Keabsahan Data

Untuk menganalisis sebuah data peneliti harus menguji keabsahannya supaya data yang diperoleh valid. Moleong mengemukakan pengecekan keabsahan data terdapat sembilan namun dalam penelitian ini untuk mengecek data yang diperoleh menggunakan lima tehnik untuk mengetahui valid atau tidaknya, yaitu sebagai berikut:⁵²

1. Observasi Yang Dilakukan Secara Terus-menerus (*Persistent obervasi*).

Langkah yang dilakukan yaitu mengadakan obserbasi secara berangsur-angsur terhadap subjek penelitian, untuk mengetahui gejala yang lebih mendalam,

⁵¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 1991), hlm. 248

⁵²Moleong, *Metode....* hlm. 178

agar dapat mengetahui aspek-aspek apa saja yang penting dan sesuai dengan focus penelitian.

2. Trianggulasi (*Triangulation*).

Ialah teknik keabsahan data untuk diperiksa untuk memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data teknik ini diperiksa melalui sumber lainnya. Hamidi menjelaskan ada lima teknik triangulasi yaitu:⁵³ 1) Trianggulasi situasi , 2) Trianggulasi peneliti, 3)Trianggulasi teori, 4) Trianggulasi metode, 5) Trianggulasi sumber.

3. Pengecekan Anggota

Pengecekan data ini dilakukan melibatkan informan dalam wawancara data, agar dikonfirmasi antara hasil data yang diinterpretasikan peneliti dengan memandang subjek penelitian. *Member check* ini dilakukan tidak semua pada informan, melainkan hanya perwakilan mereka saja.

4. Diskusi Teman Sejawat

Adalah adanya data yang ditemukan yang selanjutnya melakukan diskusi bersama informan yang terpercaya, relevan dan menguasai layaknya pakar penelitian, dosen pembimbing, dan semua pihak yang terkait pada penelitian.

5. Ketercukupan Referensi

Adalah upaya pemeriksaan data untuk memudahkan peneliti mengambil kesimpulan dengan menggunakan berbagai catatan, alat, dan penyimpanan data dan menghimpun informasi data serta melakukan penyimpanan dan pencatatan

⁵³ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*, (Malang: UMM Press, 2004), hlm. 83

sengan menggunakan metode pengumpulan data dan menganalisis pada saat penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Perpustakaan UIN Sumatera Utara

1. Sejarah singkat

Perpustakaan UIN SU adalah Perpustakaan akademik yang dibangun pada tanggal 19 November 1973 dengan Perpustakaan Marah Halim. Nama ini diambil dari nama pendirinya yaitu Brigjen H. Marah Halim HArhap, Gubernur KDH Tl. I Provinsi Sumatera Utara pada waktu itu. Perpustakaan UIN Sumatera Utara diresmikan oleh Menteri Agama RI Prof. DR. H.A Mukti Ali, di Jl. Sutomo No.1 Medan. Dengan semakin pesatnya perkembangan koleksi perpustakaan dipindahkan ke lantai II Masjid Ulul Albab IAIN-SU dan diberi nama “Perpustakaan IAIN-SU Medan”.

Pada mulanya IAIN mengelola 5 (lima) perpustakaan yaitu: Perpustakaan Marah Halim sebagai perpustakaan induk, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, Perpustakaan Fakultas Syariah, Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Dan Perpustakaan Fakultas Ushuluddin.

Perpustakaan-perpustakaan fakultas tersebut dileburkan dan koleksinya disatukan diperpustakaan pusat terjadi pada tanggal 14 Juli 1995 berdasarkan kebijakan Rektor IAIN-SU. Tertanggal 8 Mei 1995. Sejak itu IAIN mempunyai satu perpustakaan umum. Ketika kampus IAIN-SU pindah dari Jl. Sutomo ke Jl. William Iskandar Pasar V Medan Estate (lokasi yang sekarang) pada tahun 1995. Perpustakaan IAIN-SU juga dipindahkan dari lantai II Masjid Ulul Albab di Sutomo ke lantai III gedung perkuliahan fakultas Tarbiyah di lokasi yang baru

tersebut. Dengan semakin meningkatnya jumlah koleksi dan pengguna perpustakaan yang berarti semakin beratnya daya beban gedung lantai III tersebut, maka perpustakaan kemudian dipindahkan ke lantai I gedung yang sama pada tahun 1998.

Pada tahun 2003 perpustakaan IAIN-SU baru memiliki gedung sendiri berlantai III dengan keseluruhan 3000m². Gedung ini diresmikan oleh Menteri Agama RI Dr.H Said Agil Munawwar. Dengan pembangunan gedung pasca sarjana di Jl. KARYA Helvetia untuk pelaksanaan pembelajaran bagi mahasiswa program Master (S2) dan Doktor (S3), maka dibangun pula perpustakaan cabang yang menempati satu ruang perkantoran dilantai I. sejak tahun 2015 seiring berubahnya IAIN-SU menjadi UINSU, maka perpustakaan juga berubah nama menjadi perpustakaan UINSU dan menjadi sumber informasi bagi civitas akademika hingga sekarang. Pimpinan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) adalah Ibu Triana Santi, S.Ag, SS, MM.

2. Visi Dan Misi Perpustakaan

Menjadi pusat informasi ilmiah berbasis riset dan teknologi informasi di Asia Tenggara berdasarkan nilai-nilai Islam untuk meningkatkan daya saing di era digital pada tahun 2022.

Misi Perpustakaan

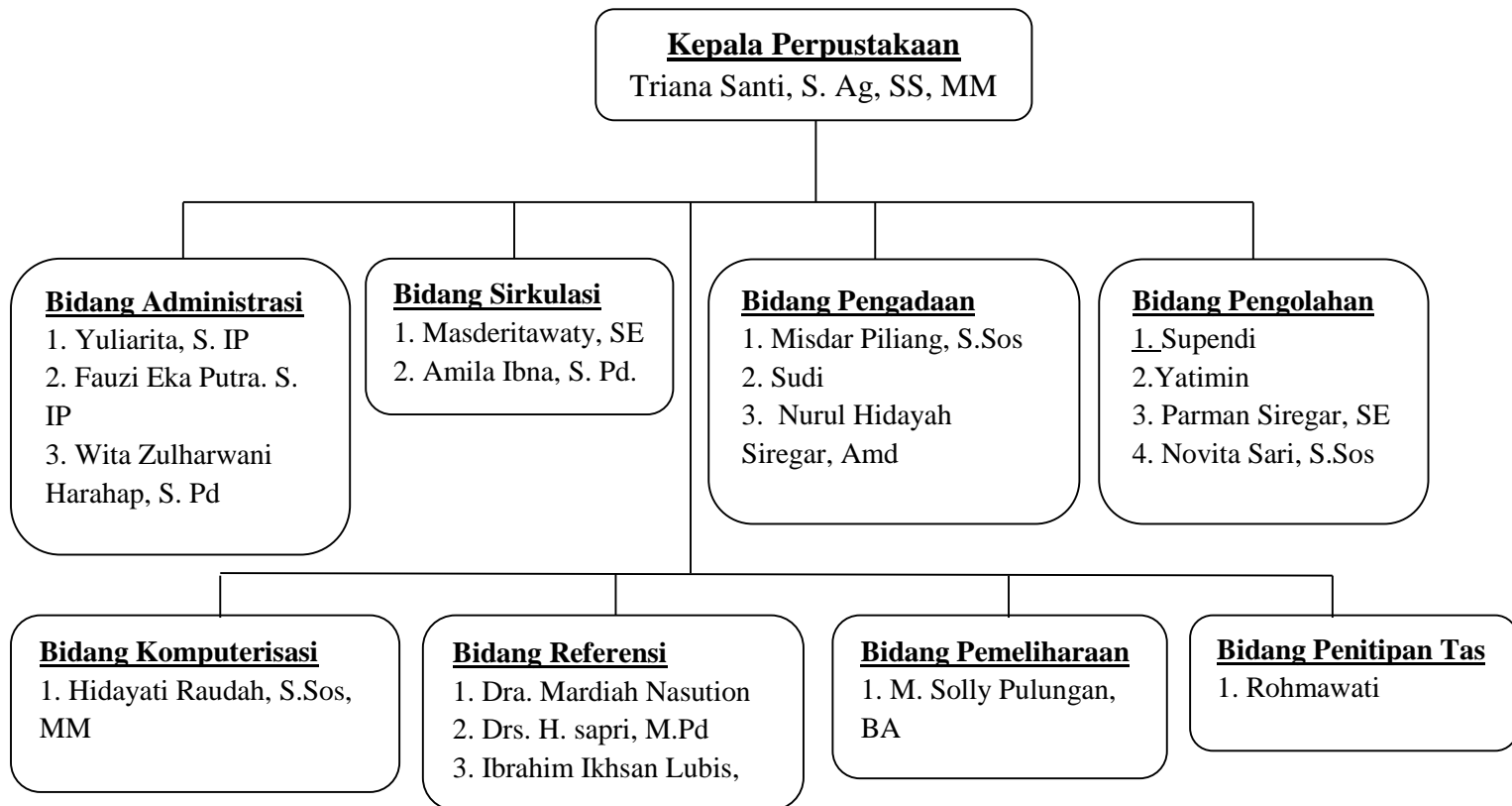
- 1) Meningkatkan kebutuhan koleksi perpustakaan yang berkualitas dan relevan.
- 2) Mengembangkan repository yang *open access*.

- 3) Menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan umum.
- 4) Mengembangkan sistem otomasi perpustakaan yang standar.
- 5) Mengembangkan *Total Quality Management* dalam pengelolaan perpustakaan yang terakreditasi.
- 6) Mengembangkan kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait yang relevan baik pada tingkat nasional maupun Asia Tenggara.

3. Koleksi Perpustakaan UIN-SU

No	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
1.	Buku Teks	13.952	54.063
2.	Buku Fiksi	49	157
3.	Buku Non Fiksi	13.903	53.906
4.	Koleksi Nonbook	418	522 DVD/CD
5.	Buku Referensi	477	1.604

4. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN SU



Sumber: Data Kepengurusan Perpustakaan UIN Sumatera Utara

B. Manajemen Perencanaan Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Manajemen adalah suatu kegiatan seseorang ataupun lebih dengan memanfaatkan sumber daya dan perangkat kerja demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam manajemen hal yang paling utama dilakukan adalah merumuskan perencanaan program kerja.

Adapun program kerja perpustakaan UIN Sumatera Utara adalah terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yakni:

- a. Program Kerja Berjangka

1.) Program kerja jangka pendek

2017

- a.) Kebutuhan koleksi yang relevan disediakan dengan kebutuhan pemustaka.
- b.) Pelayanan prima diselenggarakan untuk memenuhi standar pelayanan umum.
- c.) Menciptakan kinerja yang efisien dan efektif.
- d.) Tersedianya sumber daya manusia perpustakaan yang cukup berkualitas.
- e.) Terwujudnya standarisasi sistem otomatisasi perpustakaan.
- f.) Memperluas, memperkuat, dan mengoptimalisasikan pemanfaatan jaringan perpustakaan dalam berbagai perpustakaan dalam negeri.
- g.) Mengembangkan pusat repository lokal konten (deposit) yang *open acces*.
- h.) Menghadiri rapat koordinasi sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dengan Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS).
- i.) Menyelenggarakan literasi informasi bagi pemustaka.
- j.) Melakukan sosialisasi perpustakaan kepada mahasiswa baru.
- k.) Melakukan kerjasama perpustakaan dengan perpustakaan perguruan tinggi lainnya.
- l.) Melakukan konsultasi dan koordinasi ke perpustakaan tinggi di Indonesia.

2018

- a.) Menyediakan bahan pustaka dan serial dalam berbagai bentuk media dengan jumlah pertambahan yang memadai, baik melalui *E-book* maupun dengan berlangganan perpustakaan digital dengan penerbit
- b.) Mengembangkan *repository* secara profesional dan bisa diakses secara *open access*.

- c.) Pencapaian peringkat 10 besar *webometric* tingkat nasional
- d.) Penyelenggaraan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan minimum
- e.) Mengadakan kegiatan Library Festival
- f.) Mengikuti seminar nasional dengan tema yang relevan.
- g.) Literasi diselenggarakan melalui informasi dan pelaksanaannya dikoordinir oleh kepala perpustakaan.
- h.) Melakukan kerjasama perpustakaan dengan perpustakaan perguruan tinggi lainnya
- i.) Melakukan konsultasi dan kordinasi ke perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia

2019

- a.) Menyediakan bahan pustaka dan serial dalam berbagai bentuk media dengan jumlah penambahan yang memadai, baik melalui *E-book* maupun dengan berlangganan perpustakaan digital dengan penerbit
- b.) Penataan ruang pelayanan
- c.) Mengelola repository secara profesional sehingga bisa diakses dan didownload dari manapun
- d.) Melakukan pemeliharaan peralatan dan mesin di perpustakaan
- e.) Menghadiri rapat koordinasi dengan Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam se Sumatera di Pekanbaru
- f.) Mengadakan kegiatan Library Festival
- g.) Mengadakan sosialisasi perpustakaan kepada mahasiswa baru

- h.) Mengikuti Seminar Nasional dengan tema yang relevan
- i.) Melakukan konsultasi dan kordinasi ke perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia
- j.) Mengikuti Akreditasi perpustakaan yang diselenggarakan oleh perpustakaan Nasional

2020

- a.) Menyediakan bahan pustaka dan serial dalam berbagai bentuk media dengan jumlah penambahan yang memadai, baik melalui *E-book* maupun berlangganan perpustakaan digital dengan penerbit. Hal ini dilakukan agar para mahasiswa dan pengunjung semakin mudah dalam mencari referensi.
- b.) Mengembangkan pusat *repository* lokal konten (deposit) yang *open acces*.
- c.) Menghadiri rapat kordinasi sekurang-kurangnya 1(satu) kali dengan Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS).
- d.) Melakukan sosialisai perpustakaan kepada mahasiswa baru.
- e.) Melakukan konsultasi dan kodinasi ke perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia.
- f.) Melakukan rapat kerja perpustakaan.

2.) Program kerja jangka menengah

2017-2019

- a.) Terciptanya relevansi antara koelksi perpustakaan dengan kebutuhan pemustaka
- b.) Penataan ruang pelayanan

- c.) Memanfaatkan teknologi informasi khususnya komputer untuk sistem kerumah-tangga perpustakaan, sehingga memberi kepuasan kepada pengguna
- d.) Menentukan mutu pelayanan perpustakaan yang selanjutnya juga berpengaruh terhadap mutu pelayanan universitas
- e.) Penguatan koordinasi di tiap unit kerja
- f.) Menjalin kerjasama antara perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Indonesia.
- g.) Mengadakan perangkat alat untuk pelayanan mandiri
- h.) Mengajukan akreditasi Perpustakaan ke PNRI

2019-2021

- a.) Tercapainya akreditasi perpustakaan UINSU
- b.) Membangun kerjasama dengan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
- c.) Penguatan Koordinasi antar perpustakaan se-PTKIN
- 3.) Program kerja jangka panjang

2017-2021

- a.) Pengembangan koleksi perpustakaan dengan cara:
 - a) Meningkatkan koleksi cetak atau elektronik
 - b) Memiliki kemampuan teknologi informasi demi kelancaran layanan perpustakaan
- b.) Meningkatkan kualitas dan kuantitas jaringan perpustakaan yaitu:
 - a) Mendorong perpustakaan agar memiliki sistem peminjaman dan pengembalian mandiri

- b) Menjalin kerjasama dengan Perpustakaan Nasional RI dalam jaringan informasi Perpustakaan Nasional RI (*OneSearch*)
- c.) Pengembangan sumber daya manusia antara lain dengan:
 - a) Membuat usulan kepada pimpinan PT supaya pegawai perpustakaan mendapat tambahan personil.
 - b) Mengikuti diklat atau pelatihan untuk pengembangan wawasan pustakawan.
- d.) Mengembangkan *total quality* manajemen dalam mengelola perpustakaan yang terakreditasi.
- e.) Pengembangan kompetensi kepustakawanan yang bersertifikasi
- f.) Mengembangkan kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait yang relevan

Program-program tersebut merupakan perencanaan perpustakaan dalam menggapai tujuan yang ditetapkan yakni menjadi pusat informasi ilmiah berbasis riset dan teknologi informasi di Asia Tenggara berdasarkan nilai-nilai Islam untuk meningkatkan daya saing di era digital pada tahun 2022.

Pelayanan perpustakaan adalah tampilan suatu kinerja perpustakaan. Pelayanan yang baik dapat dilihat seberapa banyak pengunjung yang datang dan seberapa sering pergi ke perpustakaan. Apabila perpustakaan mampu menggunakan manajemen dengan baik maka pengaplikasian untuk sumber daya manusianya pun akan baik pula.

Pelayanan perpustakaan pada dasarnya terbagi dua jenis yakni layanan perpustakaan terbuka dan tertutup dan perpustakaan UIN Sumatera Utara menggunakan sistem layanan terbuka. Berdasarkan hasil observasi penelitian yang

dilakukan peneliti bahwa setiap pengunjung datang, mengisi buku tamu dengan memasukkan NIM bagi mahasiswa, kemudian memilih jenis buku yang butuhkan dan meminjamnya. Lalu apabila telah dikembalikan, maka pemustaka akan merapikannya.

Adapun layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah sebagai berikut berdasarkan penelitian:

1. Layanan baca di tempat

Adalah layanan perpustakaan yang diberikan dengan menyediakan ruang baca bagi para pengunjung di perpustakaan dengan mengambil buku sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pengunjung.

2. Layanan sirkulasi

Adalah layanan untuk pemustaka dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang dilakukan oleh pengunjung.

3. Layanan referensi

Adalah kegiatan dalam melayani pengunjung untuk mendapatkan informasi terhadap bahan pustaka yang ingin dicari.

4. Layanan katalog online

5. Layanan jurnal elektronik

6. Layanan kotak saran

7. Layanan digital

8. Layanan administrasi

9. Layanan penitipan tas

10. Layanan teknis

11. Layanan foto copy
12. Layanan silang layan
13. Layanan penyediaan dokumen

C. Manajemen Pengendalian Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara

Pengendalian merupakan salah satu bagian manajemen yakni, usaha yang menetapkan berhasil atau tidaknya sebuah perencanaan dengan melihat seberapa tetap sasaran yang sudah dilakukan oleh perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Novita Sari bahwa perpustakaan UIN Sumatera Utara dalam mengembangkan perpustakaan terdapat hal-hal yang perlu dilakukan sesuai dengan tahap-tahap yang sudah dilakukan di perpustakaan. Pada dasarnya pelayanan dapat berkembang apabila aktivitas yang dilakukan antara pengunjung dan para staf perpustakaan sama-sama memperhatikan hal-hal yang perlu diperbaiki dan pemenuhan secara total.

Pengendalian ini dilakukan agar pihak perpustakaan merasa puas melihat kinerja dan mementingkan keinginan para pengunjung demi tercapainya tujuan perpustakaan. Tahap-tahap pengendalian manajemen pelayanan perpustakaan adalah pertama, dengan mengukur hasil, kegiatan ini dilakukan kepala perpustakaan kepada staf dan pustaka dalam melayani pengunjung. Pengendalian adalah kegiatan positif yang tidak berkaitan dengan jabatan namun berkaitan dengan kinerja SDM dalam mengembangkan keterampilan untuk mengerjakan tanggung jawab yang diberikan. Kedua, dengan membandingkan hasil yang sudah dicapai dengan hal-hal yang diinginkan. Kegiatan ini pengecocokan antara program dan kegiatan yang sudah dilakukan. Perpustakaan

UIN Sumatera Utara telah melihat seberapa jauh kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dalam meningkatkan minat baca mahasiswa karena dalam merealisasikan program sudah berjalan cukup baik sehingga untuk mencapai tujuan akan semakin dekat dengan kata baik.

Apabila terjadi penyimpangan dalam kegiatan mencapai tujuan perpustakaan maka menurut hasil wawancara yang diperoleh maka, pihak perpustakaan akan melakukan perubahan yang memotivasi para staf dan pemustaka untuk mendapatkan pandangan baru dalam memberikan pelayanan.

Sesuai dengan pedoman pengelolaan perpustakaan yang dilakukan perpustakaan terbagi menjadi lima bidang yakni:

- a. Pengembangan koleksi, adalah kegiatan dalam pengusulan buku untuk mengembangkan koleksi, perpustakaan UIN SU membuat yang dicantumkan di web perpustakaan UIN SU.
- b. Perawatan, merupakan kegiatan alih fungsi dalam melakukan alih fungsi skripsi, tesis yang lama ke yang baru dalam bentuk digital.
- c. Layanan, adalah kegiatan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku untuk memberikan layanan prima ke pemustaka, dengan memanfaatkan teknologi RFID pemustaka bisa melakukan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan secara mandiri. Dan kegiatan stiker kreatif yang dilakukan perpustakaan UIN SU selalu membuat himbauan.
- d. Pelibatan mahasiswa/ dosen, yakni kegiatan duta baca perpustakaan dan relawan perpustakaan untuk mendekatkan perpustakaan dengan pemustaka

(mahasiswa/dosen). Serta duta baca bertugas menyampaikan informasi positif tentang perpustakaan.

- e. Aplikasi IT, yaitu kegiatan digital pustaka dalam memodernisasi data terintegrasi dengan aplikasi GT pustaka.

Dari observasi peneliti bahwa pengelolaan diatas, sudah dilakukan dan sedang dilakukan demi mencapai layanan berstandar nasional sehingga para pengunjung/pemustaka merasa nyaman dalam mencari bahan kuliah di perpustakaan. Jika dilihat manajemen pengendalian perpustakaan sudah baik dalam pengapliaksiannya.

Berbicara pengendalian pelayanan perpustakaan UIN SU, dibawah ini terdapat beberapa kebijakan layanan yang dikeluarkan oleh perpustakaan UIN SU, yaitu:

- a. Kebijakan Pelayanan Sirkulasi

- 1) Jam buka perpustakaan UINSU Senin-Sabtu: 08.00-15.30, Jum'at: 08.30-16.00(istirahata shalat Jum'at:12.00-14.00).
- 2) Perpustakaan UINSU menggunakan sistem layanan terbuka (*open access*) dalam koleksi buku teks.
- 3) Peminjaman buku hanya diberikan kepada civitas akademik UINSU dengan menunjukan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), dan kartu pegawai.
- 4) Jumlah buku yang dipinjam:

Mahasiswa S1	: 2 eksemplar
Dosen, pegawai, mahasiswa S2	: 4 eksemplar

- 5) Perpanjangan buku hanya untuk mahasiswa S1 hanya dilakukan sekali (7hari dan 14 hari).
- 6) Buku yang boleh dipinjam adalah buku dilantai I, sedangkan buku yang dilantai II merupakan buku Tandom dan buku referensi yang boleh dibaca ditempat dan difotokopi.
- 7) Bentuk layanan peminjaman dan fasilitas yang diberikan kepada civitas akademik UINSU adalah gratis (*free*), tetapi bila pemustaka terlambat mengembalikan buku maka, akan dikenakan sanksi denda Rp 500,- (lima ratus rupiah) per hari per buku.
- 8) Pemustaka dari luar UINSU tidak dapat meminjam koleksi perpustakaan UINSU, tetapi meng-*copycopy* buku yag ada di perpustakaan.
- 9) Pengguna tidak diperbolehkan melakukan transaksi peminjaman buku dengan KTM orang lain. Segala bentuk resiko yang ditimbulkan dengan menggunakan KTM orang lain menjadi tanggung jawab pemilik KTM.
- 10) Jika buku yang dipinjam hilang maka pemustaka wajib mengganti judul buku sesuai dengan judul aslinya dan edisi terbaru.
- 11) Surat keterangan bebas pustaka akan diberikan apabila pemustaka tidak memiliki tunggakan pinjaman buku dan denda.
- 12) Pemustaka tidak diperkenankan membawa tas ke ruang koleksi. Tas harap dititipkan di layanan penitipan tas.
- 13) Segala bentuk kehilangan barang di loker bukan menjadi tanggung jawab perpustakaan UINSU.

b. Kebijakan Pelayanan Referensi

- 1) Pertanyaan-pertanyaan dari para pemustaka diterima dan kemudian dijawab dengan menggunakan koleksi perpustakaan.
- 2) Bimbingan diberikan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari segala kebutuhan informasi untuk pemustaka.
- 3) Bimbingan diberikan kepada pemustaka mengenai penggunaan bahan pustaka koleksi referensi.
- 4) Koleksi referensi hanya dapat dibaca didalam ruangan perpustakaan.
- 5) Koleksi referensi tidak untuk dipinjam.

c. Kebijakan Pelayanan Digital

- 1) Menyediakan informasi bersifat ilmiah untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dilingkungan civitas akademika UINSU.
- 2) Pemustaka dapat mengakses internet bagi yang memerlukannya untuk kebutuhan pendidikan.
- 3) Pemustaka tidak dibenarkan membuka semua situs yang bermuatan negatif yang tidak berhubungan dengan pendidikan.

d. Kebijakan Pelayanan Multimedia

- 1) Penyediaan koleksi multimedia bersifat ilmiah dalam mewujudkan tri dharma perguruan tinggi.
- 2) Penyediaan koleksi multimedia hanya untuk pemakaian didalam perpustakaan saja.
- 3) Kerusakan koleksi multimedia menjadi tanggung jawab bagi pengguna.

Dari hasil wawancara dan observasi pada para pemustaka mahasiswa maka, penulis mendapat kesimpulan bahwa dalam pengendalian manajemen

pelayanan perpustakaan sudah sesuai standar pelayanan yakni adanya regulasi layanan untuk memudahkan pustakawan dalam memberikan layanan dengan menciptakan aturan dan sistem kerja untuk mengatur pelayanan yang berkualitas. Adanya fasilitas menunjang pelaksanaan program perencanaan perpustakaan yang bersifat penting untuk diperhatikan oleh tim pengarah sebagai pengontrol sumber daya manusia yang berkompeten untuk membuat, melakukan monitoring, memberikan motivasi terhadap penyelenggaraan pelayanan demi menciptakan layanan yang mudah, murah, cepat dan bermanfaat bagi pemustaka. Hal ini adalah cara kerja manajemen sehingga pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara dapat bekerja dengan sistematis dan memberikan pelayanan yang baik.

D. Keunggulan Dan Hambatan Pelayanan Manajemen Perpustakaan UIN Sumatera Utara

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di perpustakaan UIN Sumatera Utara, ditemukan pemustaka dan pengunjung yang menceritakan tentang manajemen pelayanan perpustakaan terdapat beberapa keunggulan dan hambatan, seperti pernyataan pemustaka:

“ di perpustakaan ini untuk buku yang tersedia koleksinya sudah bagus, tetapi terkadang setelah dipinjam mahasiswa dalam proses pemulangan kembali penyusunan buku yang kurang tertata rapi kembali, sehingga terkadang mahasiswa tidak menemukan buku di rak yang disediakan”
(wawancara, Novita sari).

Beberapa mahasiswa/i juga berpendapat yang sama, hasil wawancara secara acak dengan beberapa mahasiswa fakultas dakwah, berpendapat yang sama dengan perpustakaan bahwa buku tidak tersusun rapi di rak yang disediakan, dan beberapa mahasiswa kurang memahami cara peminjaman buku secara digital

karena kurangnya sosialisasi penggunaan perpustakaan. Tetapi di samping itu perpustakaan memiliki ruang baca yang nyaman dan menyenangkan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara lebih dominan dengan keunggulannya, koleksi buku yang sudah cukup memadai dan sistem pinjam yang digital sehingga memberikan kesempatan bagi semua mahasiswa untuk meminjam buku secara mandiri hanya saja untuk mengatasi hambatan yang terjadi diharapkan agar pustakawan lebih detail dalam perpustakaan buku dan mengadakan sosialisasi peminjaman secara digital.

E. Tingkat Minat Membaca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara

Data penelitian ini diperoleh dengan angket tertutup pada 23 mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara. Dalam penelitian tersebut dapat diambil titik terang tingkat minat membaca mahasiswa FDK terhadap pelayanan perpustakaan. Hal ini merujuk kepada sosialisasi yang diberikan perpustakaan belum cukup untuk meningkatkan tingkat minat baca para mahasiswa FDK. Namun ada juga berbagai hal yang mendorong minat baca mahasiswa terhadap manajemen pelayanan perpustakaan. Dengan melihat tabel dibawah ini sudah sangat jelas tentang manajemen pelayanan yang dapat meningkatkan minat baca mahasiswa.

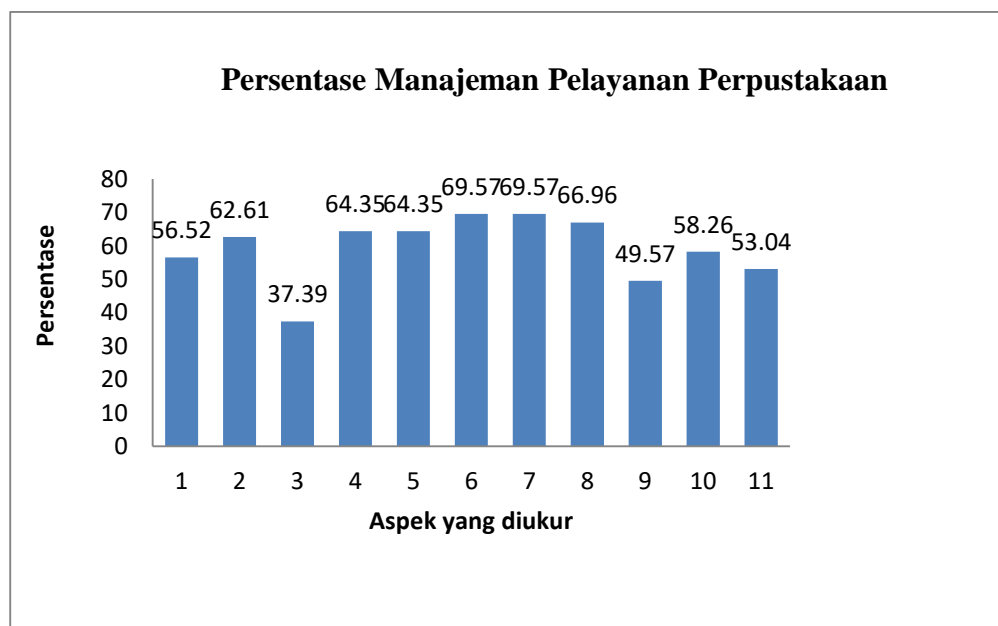
Aspek	Skor Ideal	Skor Yang Diperoleh	Persentase
1. Mengetahui sejarah dan visi misi perpustakaan UINSU.	115	65	56,52

2. Perpustakaan menyediakan bahan pustaka dan serial dalam berbagai bentuk media.	115	72	62,61
3. Menghadiri sosialisasi yang diadakan perpustakaan UINSU.	115	43	37,39
4. Akses internet perpustakaan dipublikasikan kepada pengunjung.	115	74	64,35
5. Penmpatan buku-buku di perpustakaan memudahkan mahasiswa.	115	74	64,35
6. Ruang perpustakaan membuat nyaman belajar dan selalu ingin di perpustakaan.	115	80	69,57
7. Koleksi buku-buku di perpustakaan memudahkan dalam mencari bahan perkuliahan.	115	80	69,57
8. Jadwal operasi perpustakaan sudah tepat waktu.	115	77	66,96
9. Menghabiskan waktu diperpustakaan.	115	57	49,57
10. Petugas perpustakaan yang ramah terhadap pengunjung.	115	67	58,26
11. Pelayanan perpustakaan sudah sesuai dengan yang diharapkan	115	61	53,04

Keterangan:

Skor	Skala
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

Untuk lebih jelasnya gambar dibawah ini akan terlihat antara tinggi rendahnya nilai yang diberikan mahasiswa terhadap manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera dalam meningkatkan minat membaca.



Berdasarkan tabel dan grafik di atas bahwa tingkat membaca mahasiswa FDK UIN Sumatera Utara sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari aspek pelayanan perpustakaan dimana mahasiswa merasa nyaman dan ingin selalu

berada diperpustakaan. Nilai yang diberikan mahasiswa terhadap ruangan yang nyaman adalah nilai tertinggi pada pelayanan perpustakaan.

Berbicara tentang manajemen pelayanan perpustakaan yang mana para mahasiswa selalu saja mengeluhkan betapa kurang ramahnya staf perpustakaan UIN Sumatera Utara, namun tidak banyak yang peduli dan bertanya mengapa hal tersebut terjadi. Peneliti akan menjelaskan bahwa menjadi staf perpustakaan terkhususnya pada bagian penitipan tas bukanlah hal yang mudah. Karena tiap harinya akan menjumpai banyak karakter-karakter mahasiswa yang menguras emosi. Dengan demikian, staf perpustakaan harus berlaku adil dan tegas sehingga mahasiswa lebih menghargainya. Tidak banyak yang bisa memperlakukan orang lain dengan baik akibatnya staf perpustakaan lebih ekstra mengubah sifat yang lemah lembut menjadi lebih tegas demi mendisplinkan para pengunjung mahasiswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan penelitian pada bab IV, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen perencanaan perpustakaan UIN Sumatera dalam pembentukan dan merancang rencana program adalah wujud manajemen yang memberi kekuatan positif untuk mencapai keberhasilan yang sangat baik dan berjalan efektif dan efisien.
2. Manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara menggunakan sistem layanan terbuka. Pelayanan yang diberikan kepada pemustaka adalah sesuai dengan ketentuan yang telah direncanakan dalam program perpustakaan. Dalam pengendalian pelayanan berjalan lancar dengan memanfaatkan fasilitas dan sumber daya manusia yang berkompeten. Pengaplikasian manajemen perencanaan dan pengelolaan pelayanan perpustakaan akan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Proses pengendalian pelayanan terdapat dua tahap yaitu mengukur hasil kinerja pelayanan, membandingkan hasil dengan perencanaan program dengan begitu pelayanan yang akan dihasilkan akan semakin maju dan lebih baik demi mencapai tujuan perpustakaan UIN Sumatera Utara.
3. Keunggulan perpustakaan terletak pada bagian sistem digital yang sudah cukup berjalan dengan baik. Sedangkan hambatan yang timbul terletak pada pustakawan dikarenakan penempatan buku yang tidak sesuai jenis bukunya.

4. Tingkat minat baca mahasiswa FDK UIN Sumatera Utara sudah cukup baik terhadap manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sumatera Utara.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam Manajemen Pelayanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara ialah:

1. Pihak Perpustakaan kiranya agar lebih aktif dalam mensosialisasikan perpustakaan kepada mahasiswa/i dalam meningkatkan minat baca di perpustakaan UIN Sumatera Utara. Dan kiranya agar dalam penempatan buku sesuai dengan jenis bukunya.
2. Akan lebih baik jika sistem digital saat ini dipertahankan dan dikembangkan lagi dan layanan penitipan tas kiranya diperbaiki dan lebih terjamin keamanannya.
3. Bagi pemustaka kiranya lebih mensyukuri segala layanan yang diberikan perpustakaan UIN Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Albani, Muhammad Nashruddin. 1988. *Silsilah HADITS DHAI'IF DAN MAUDHU' Jilid 2*. (Jakarta: GEMA INSANI).
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rieneka Cipta)
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-QuranTafsirdan Terjemahannya*. (Depok: SABIQ).
- Ghony, Djunaidi & Fauzan Almanshur. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media).
- Hamidi. 2004. *Metode Peneltian Kualitatif Aplikasi Pembuatan Proposal dan LAporan Peneltian*. (Malang: UMM Press).
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Depok: PT Raja Grafindo Persada).
- Hery. 2013. *Cara Cepat dan Mudah Memahami Pengantar Manajemen*. (Yogyakarta: Gava Media).
- Ismanto,& Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media).
- Kamariah, Syarifah. 2019. *Manajemen Perpustakaan*. (Riau: PT Indragiri Dot Com).
- Karyoto. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Defenisi dan Konsep*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET).
- Lovelock, C and J. Wirtz, *Service Merketing: People, Technology, Strategy*, 6thed. Upper Saddle River, N.j: Pearson Education Internasional.
- Meliyawati. 2016. *Pembahasan Dasar Membaca*. (Yogyakarta: Deepublish).
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. (Jakarta: Bumi Aksara).
- Moleong, Lexi J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosda Karya).
- Mulyadi, Deddy *et.al*. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktek Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar*

- Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*). (Bandung: Alfabeta Bandung).
- Noor, Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofis dan Praktis*. (Jakarta: Prenada Media Group).
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group).
- P. Irwan & Ratu Bangsawan. 2018. *Minat Baca Siswa*. (Banyuasin: Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata).
- Rahmah, Elva. 2018. *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP).
- Rangkuti, Ahmad Nizar. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan*. (Bandung: Citapustaka Media).
- Salindeho, John. 1989. *Peranan Tindak Lanjut Dalam Manajemen*. (Jakarta: Sinar Grafika).
- Sukmadi. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Bandung: Humaniora Utama Press)
- Sule, Ernie Tisnawati & Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*. (Jakarta: Prenada Media Group).
- Tjiptono, Fandy. *Service Management mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: Andi).

Pedoman Wawancara

Manajemen Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi


Bagi pihak Perpustakaan:

1. Sejarah Perpustakaan UIN Sumatera Utara.
2. Program perencanaan perpustakaan UIN Sumatera Utara.
3. Struktur pegawai perpustakaan UIN Sumatera Utara.
4. Sarana dan Prasarana perpustakaan UIN Sumatera Utara.
5. Mekanisme kerja pegawai perpustakaan UIN Sumatera Utara.

Bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi:

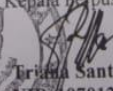
5. Mengetahui sejarah dan visi misi perpustakaan UINSU.
6. Perpustakaan menyediakan bahan pustaka dan serial dalam berbagai bentuk media.
7. Menghadiri sosialisasi yang diadakan perpustakaan UINSU.
8. Akses internet perpustakaan dipublikasikan kepada pengunjung.
9. Penempatan buku-buku di perpustakaan memudahkan mahasiswa.
10. Ruang perpustakaan membuat nyaman belajar dan selalu ingin di perpustakaan.
11. Koleksi buku-buku di perpustakaan memudahkan dalam mencari bahan perkuliahan.
12. Jadwal operasi perpustakaan sudah tepat waktu.
13. Mahasiswa menghabiskan waktu di perpustakaan.
14. Petugas perpustakaan yang ramah terhadap pengunjung.
15. Pelayanan perpustakaan sudah sesuai dengan yang diharapkan


LAMPIRAN


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
PERPUSTAKAAN
Jl. William Iskandar Par.V Telp. (061) 8615683-8622925, Fax. (061) 8615683 Medan Estate 20371

DAFTAR JUMLAH KARYA INOVATIF, KREATIF DALAM PENGELOLAAN /
PENYELENGGARAAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA TIGA TAHUN TERAKHIR
2017 S.D 2019

No	Bidang	Jenis kegiatan	Penjelasan
1.	Pengembangan koleksi	Pengusulan buku	Untuk pengembangan koleksi, perpustakaan UINSU membuat usulan permintaan buku yang di cantumkan di web perpustakaan UINSU.
2.	Perawatan	Alih Fungsi	Melakukan alih fungsi skripsi, tesis yang lama ke yang baru dalam bentuk digital
3. ✓	Layanan	Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan buku	Untuk memberikan layanan prima ke pemustaka, dgn memanfaatkan teknologi RFID pemustaka bisa melakukan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan secara mandiri
		Stiker kreatif	Perpustakaan UINSU selalu membuat himbauan
4. ✓	Pelibatan Mahasiswa/dosen	Pembentukan, Duta Baca perpustakaan dan Relawan perpustakaan	Pembentukan relawan perpustakaan fan pemilihan duta baca yang melibatkan dosen dan mahasiswa. Pembentukan ini untuk mendekatkan perpustakaan dengan pemustaka (mahasiswa/dosen). Dan duta baca bertugas menyampaikan informasi positif tentang perpustakaan.
5. ✓	Aplikasi IT	- GT Pustaka	Perpustakaan UINSU melakukan modernisasi data terintegrasi dengan aplikasi GT Pustaka

Mengetahui:
 Kepala Perpustakaan

Triana Santi, S.Ag, S.S, M.M
NIP. 197012301998032003



Gambar ini Menunjukkan aturan pengelolaan

perpustakaan. Bahan pustaka yang banyak tetapi tidak dipakai oleh siapa pun dengan alasan apa pun, merupakan kekeliruan yang besar. Pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan kepuasan pengguna merupakan tahap awal dalam keberhasilan suatu perpustakaan.

III. KEBIJAKAN PELAYANAN SIRKULASI

- Jam buka perpustakaan UINSU
 Senin – Sabtu : 08.00 - 15.30
 Jum'at : 08.30 – 16.00 (Istirahat shalat Jumat: 12.00-14.00)
- Perpustakaan UINSU menerapkan sistem layanan terbuka (open Access) untuk koleksi buku teks
- Peminjaman buku hanya diberikan kepada civitas akademika UINSU dengan menunjukkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), dan Kartu Pegawai
- Jumlah buku yang dipinjam :
 Mahasiswa S1 : 2 Eksemplar
 Dosen, Pegawai dan Mahasiswa S2 : 4 Eksemplar
- Lama Peminjaman buku:
 Mahasiswa S1 : 7 Hari
 Dosen, Pegawai dan Mahasiswa S2 : 14 Hari
- Perpanjangan buku hanya untuk mahasiswa S1 hanya dilakukan sekali (7 Hari dan 14 Hari)
- Buku yang boleh dipinjam adalah buku yang dilantai I, sedangkan buku yang dilantai II merupakan buku Tandon dan buku referensi yang hanya boleh dibaca ditempat dan di fotokopi.
- Segala bentuk layanan peminjaman dan fasilitas yang diberikan kepada civitas akademika UINSU adalah gratis (free), tetapi jika pemustaka terlambat mengembalikan buku maka dikenakan sanksi denda Rp. 500,- (lima ratus rupiah) per hari per buku
- Pemustaka dari luar UINSU tidak dapat meminjam koleksi perpustakaan UINSU, tetapi dapat meng-copy buku yang ada di perpustakaan
- Pengguna tidak diperbolehkan melakukan transaksi peminjaman buku dengan menggunakan KTM orang lain. Segala bentuk resiko yang ditimbulkan dengan menggunakan KTM orang lain menjadi tanggung jawab pemilik KTM

- Jika buku yang dipinjam hilang maka pemustaka wajib mengganti judul buku sesuai dengan judul aslinya dan edisi terbaru. Apabila buku aslinya tidak tersedia/tidak diterbitkan, maka dapat diganti dengan buku pengganti dengan subyek yang sama (atas persetujuan pustakwan). Alternatif terakhir adalah pemustaka meng-copy buku yang ada di perpustakaan kemudian di jilid seperti buku aslinya
- Surat Keterangan Bebas Pustaka akan diberikan apabila Pemustaka tidak memiliki tunggakan pinjaman buku dan denda
- Pemustaka tidak diperkenankan membawa tas ke ruangan koleksi. Tas harap ditiptipkan di Layanan Penitipan Tas
- Segala bentuk kehilangan barang di loker bukan menjadi tanggung jawab Perpustakaan UINSU.

IV. KEBIJAKAN PELAYANAN REFERENSI

- Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemustaka dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi
- Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka
- Memberi bimbingan kepada para pemustaka tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi
- Koleksi referensi hanya dapat dibaca didalam ruangan perpustakaan
- Koleksi referensi tidak untuk dipinjam

V. KEBIJAKAN PELAYANAN DIGITAL

- Menyediakan informasi yang bersifat ilmiah untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dilingkungan civitas akademika UINSU
- Pemustaka dapat mengakses internet bagiyang memerlukannya untuk kebutuhan pendidiks
- Pemustaka tidak dibenarkan membuka situs-situs yang bermuatan negatif yang tidak ada hubungannya dengan pendidikan

VI. KEBIJAKAN PELAYANAN MULTIMEDIA

- Penyediaan koleksi multimedia bersifat ilmiah dalam mewujudkan tri dharma perguruan tinggi

- Penyediaan koleksi multimedia hanya untuk pemakaian didalam perpustakaan saja
- Kerusakan koleksi multimedia menjadi tanggung jawab bagi pengguna

VII. Penutup

Pedoman kebijakan pelayanan ini merupakan petunjuk penyelenggaraan untuk mengembangkan perpustakaan UINSU yang dilaksanakan secara terencana, terpadu, dan berkesinambungan.

Untuk menjamin keberhasilan pelayanan perpustakaan diperlukan sinergi dan dukungan koordinasi bidang teknis pelayanan dengan anggota, Untuk itu pedoman ini harus bisa menjadi acuan utama dalam pelayanan perpustakaan.



Mengetahui
Wakil Rektor I
Prof. Dr. Syafaruddin, M. Pd
NIP. 196207161990031004



Menetapkan
Kepala Perpustakaan

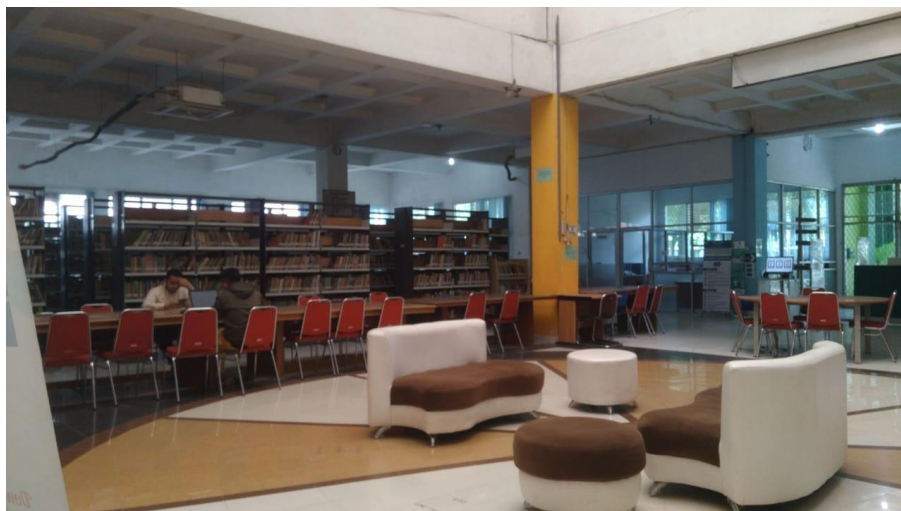
Triana Santi, S. Ag, SS, MM
NIP. 197012301998032002

Gambar ini menunjukkan pedoman pelayanan

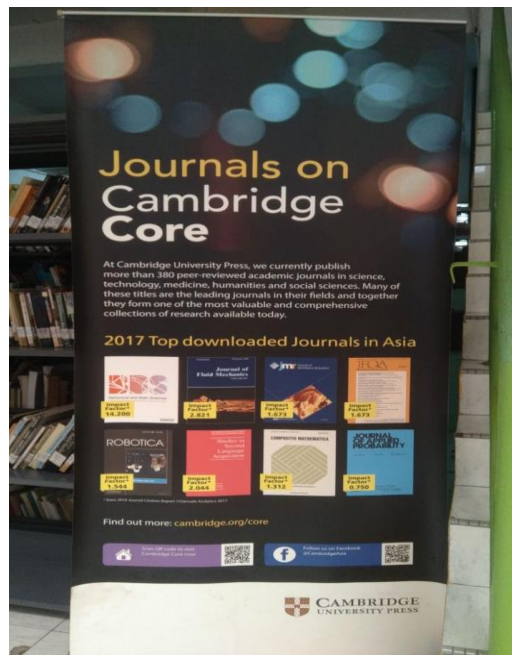
DOKUMENTASI



Gambar 04. Foto ini diambil pada waktu wawancara bersama salah satu staf perpustakaan Ibu Novita Sari

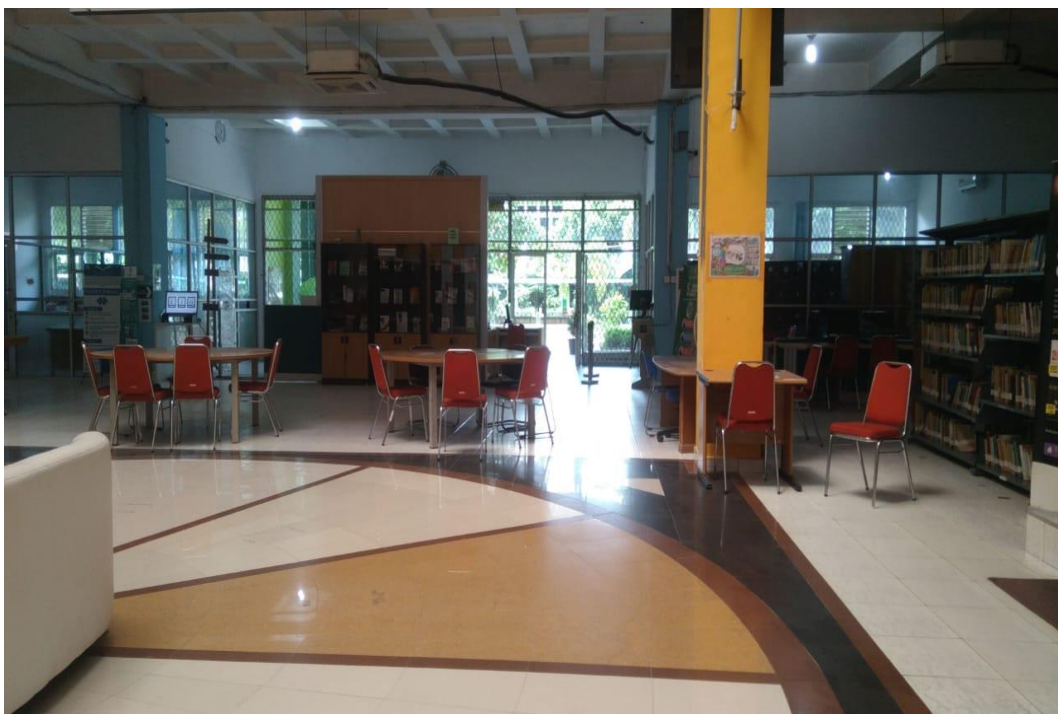


Gambar diatas adalah layanan ruang baca di perpustakaan



Gambar diatas adalah poster pemberitahuan kepada pustaka yang dibuat oleh duta baca perpustakaan.





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas

1. Nama : Sari Wahyuni Turnip
2. NIM : 0104162046
3. Jurusan : Manajemen Dakwah
4. Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
5. Universitas : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
6. Tempat/Tgl. Lahir : Sirube-rube/ 24 November 1997
7. Anak Ke : 4 dari 4 bersaudara
8. Alamat : Huta II Bandar Siantar Kab. Simalungun
9. Nama Orang Tua :
 - a. Ayah : Jaragun Turnip
 - b. Ibu : Nuriati Silalahi
10. Alamat Orang Tua :
 - a. Ayah : Huta II Gunung Purba Dolok Pardamean Kab.
Simalungun
 - b. Ibu : Huta II Bandar Siantar Kab. Simalungun

PENDIDIKAN

1. SDN 094099 Sirube-rube Lulus Tahun 2010
2. MTS s Al-Ikhlas Sait Buttu Lulus Tahun 2013
3. SMK N 1 Pematang Siantar Lulus Tahun 2016
4. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Fakultas Dakwah dan Komunkasi Jurusan Manajemen Dakwah Lulus Tahun 2020